



# Avainhallinnan kehittäminen avainhallinnan toimipisteessä

Nenna Hakala

2025 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## Avainhallinnan kehittäminen avainhallinnan toimipisteessä

Nenna Hakala  
Turvallisuus ja riskienhallinta  
Opinnäytetyö  
Marraskuu 2025

Nenna Hakala

**Avainhallinnan kehittäminen avainhallinnan toimipisteessä**

Vuosi

2025

Sivumäärä

68

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Caverion Suomi Oy:n avainhallintapalvelua Espoon Asunnoille tehokkaammaksi ja toimivammaksi, hyödyntäen samalla avainhallinnan teoreettista pohjaa. Työn toimeksiantajana toimi Caverion Suomi Oy. Kehittämistehtävänä oli löytää keinoja ja käytäntöjä, joilla parannetaan avainhallinnan päivittäistä toimintaa avainpalvelupisteessä, keskittyen erityisesti olemassa olevien toimintatapojen optimointiin ja uusiin innovatiivisiin ratkaisuihin.

Työn viitekehyksenä toimi avainhallinnan teoria, johon perehdyttiin kirjallisuuden, alan ohjeistusten sekä yrityksen sisäisessä käytössä olevien materiaalien avulla. Lisäksi työssä tarkasteltiin tietosuojaa, turvallisuusnäkökulmia sekä relevanttia lainsäädäntöä. Menetelmällisenä ratkaisuna käytettiin autoetnografiaa, jossa analysoitiin omia henkilökohtaisia kokemuksia ja havaintoja avainhallintatyöstä, peilaten niitä teoriaan ja muihin lähteisiin. Päiväkirjamuotoinen raportointi toimi systemaattisena tiedonkeruun ja reflektion välineenä.

Keskeisenä tuotoksena syntyi parannusehdotukset, jotka sisältävät konkreettisia ehdotuksia avainhallinnan eri osa-alueiden parantamiseksi, kuten kommunikaation, työnjaon, prosessien ja järjestelmien kehittämiseksi. Tärkeänä tuotoksena oli myös itsenäinen uuden tiedon löytäminen teorian puolelta, miten Caverion Suomi Oy voisi avainhallinnan työtä entisestään parantaa. Työn tulosten arviointi osoitti, että avainhallinnan kehittämisessä on potentiaalia, erityisesti panostamalla sisäiseen kommunikaatioon, työntekijöihin, työn priorisointiin ja automaation hyödyntäiseen. Kehittämissuositukset ovat realistisia ja toteutettavissa käytännössä, ja niiden avulla voidaan saavuttaa merkittäviä parannuksia avainhallintapalvelun tehokkuudessa ja laadussa. Lopputuotoksena syntyi oivalluksia, jotka auttavat jäsentämään avainhallinnan toimintaa ja sen kehittämistarpeita.

Nenna Hakala

**Developing Key Management at a Key Service Point**

Year

2025

Pages

68

---

The objective of this thesis was to develop Caverion Suomi Oy's key management services for Espoon Asunnot, making it more efficient and functional, while utilizing a theoretical foundation of key management. Caverion Suomi Oy was the commissioner of this work. The development task was to identify methods and practices to improve the daily operations of key management at the key service point, focusing specifically on optimizing existing operating procedures while implementing new innovative solutions.

The theoretical framework of the study consisted of key management theory, which was explored through literature, industry guidelines and internal company materials. Furthermore, the work examined data protection, security aspects and relevant legislation. The methodological solution employed was autoethnography, where personal experiences and observations of key management work were analyzed and reflected against theory and other sources. Diary-based reporting served as a systematic tool for data collection and reflection.

The main outcome was a set of improvement proposals containing concrete suggestions for enhancing various aspects of key management, such as communication, division of labour, processes and system development. A significant outcome was also the independent discovery of new theoretical knowledge, indicating how Caverion Suomi Oy could further improve its key management practices. The evaluation of the results showed that there is potential for key management development, particularly by investing in internal communication, employees, job prioritization and the utilization of automation. The development proposals are realistic and feasible, and they can lead to significant improvements in the efficiency and quality of key management services. The thesis report includes insights that help structure key management operations and identify further development needs.

Keywords: key management, key security, key service

## Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Avainhallinnan perusteet.....	8
2.1	Organisaation turvallisuus .....	9
2.2	Lainsäädäntö.....	9
2.3	Avainhallinnan riskit .....	10
3	Nykytilan analyysi .....	11
3.1	Oman osaamisen arviointi ja kehittyminen.....	12
3.2	Sidosryhmät .....	13
3.2.1	Caverion Suomi Oy .....	13
3.2.2	Espoon Asunnot Oy .....	14
3.3	Työssä käytettävät järjestelmät .....	14
3.3.1	EasyKey .....	14
3.3.2	LivionKey-avainautomaatit.....	14
3.3.3	Tampuuri .....	15
3.3.4	iLoq.....	15
3.3.5	Mekaaniset lukitusjärjestelmät ja avainmallit .....	16
3.3.6	Abloy Pulse .....	17
3.4	Vuorovaikutustaidot .....	18
3.5	Kehittäminen .....	18
3.6	Opinnäytetyön tavoitteet .....	19
4	Päiväkirja.....	20
4.1	Viikko 1 .....	20
4.2	Viikon 1 yhteenveto.....	27
4.3	Viikko 2 .....	27
4.4	Viikon 2 yhteenveto.....	32
4.5	Viikko 3 .....	32
4.6	Viikon 3 yhteenveto.....	34
4.7	Viikko 4 .....	34
4.8	Viikon 4 yhteenveto.....	39
4.9	Viikko 5 .....	40
4.10	Viikon 5 yhteenveto.....	43
4.11	Viikko 6 .....	44
4.12	Viikon 6 yhteenveto.....	47
4.13	Viikko 7 .....	48
4.14	Viikon 7 yhteenveto.....	53
4.15	Viikko 8 .....	54

4.16	Viikon 8 yhteenveto.....	59
5	Kehittämisehdotukset .....	59
6	Pohdinta .....	63
	Kuviot .....	68

## 1 Johdanto

Olen ollut töissä Caverion Suomi Oy:lla avainhallinnan parissa vakituisesti maaliskuusta 2025 alkaen. Tuotamme avainhallintapalvelua Espoon Asunnoille, ja tarkemmin ottaen pohjoiselle alueelle Espoosta. Opinnäytetyö sai alkunsa elokuun alkupuolella, kun pohdin avainhallintaamme ja sen toimintaa toimipisteellämme. Olin tässä vaiheessa työskennellyt avainhallinnan parissa 6 kuukautta. Koin, että avainhallintaamme voisi kehittää vielä entisestään, ja halusin löytää tehokkaampia toimintatapoja avainhallinnan päivittäisen toiminnan pyrittämiin. Halusin myös kuvata omaa oppimista avainhallinnan parista, sillä koin että avainhallinta on laaja kokonaisuus ja jatkuvaa oppimista sekä kehittämistä. Siitä syntyi idea, että voisin tehdä aiheesta opinnäytetyön päiväkirjamuotoisena, sillä halusin samalla päästä kuvaamaan omaa oppimis- ja kehittymisprosessia. En ole ollut hyvä kuvaamaan omaa oppimista ja kehitystä aiemmin, joten koin että nyt olisi todella hyvä mahdollisuus senkin kehittämiseen. Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö tukee näitä tavoitteita erittäin hyvin, joten siitä syystä valitsin kyseisen työmuodon.

Työ on rajattu niin, että siinä keskitytään Caverion Suomi Oy:n avainhallintaan, jossa itse olen töissä sekä nimenomaan avainpalvelupisteemme toimintaan. Avainhallintaa on monenlaista, ja monella eri tapaa toteutettua, mutta tässä työssä keskityn oman työnantajani avainpalvelupisteeseen toimintaan, ja kuinka sitä voitaisiin kehittää. Tarkoituksena on löytää teorian avulla keinoja sekä ideoita toiminnan kehittämiseen.

Kyseessä on toiminnallinen kehittämistyö, sillä tavoitteena on parantaa ja kehittää avainhallinnan käytäntöjä, prosesseja ja toimintaa. Olen itse aktiivisesti mukana kehitystyössä osallistujana ja toteuttajana. Käytettävänä menetelmänä tulee olemaan autoetnografia. Autoetnografia on omaelämäkerrallinen tutkimusmenetelmä, jossa tutkijan henkilökohtaiset kokemukset ja niihin liittyvät muistiinpanot muodostavat tutkimuksen keskeisen aineiston. Muistiinpanoja voidaan analysoida samalla tavalla kuin muita laadullisen aineiston menetelmiä ja teoreettisia työvälineitä. Autoetnografialla voidaan pohtia sellaisia aiheita, joita on vaikea tutkia muiden menetelmien avulla. (Kallinen & Kinnunen 2021.)

Tämän työn päiväkirjaosion tarkoituksena on kirjata omia kokemuksia, havaintoja ja ajatuksia avainhallinnan toteutuksesta ja nykytilanteesta sekä peilata näitä teoriaan. Asetan myös jokaiselle viikolle tavoitteita, ja viikon lopuksi teen yhteenvedon, jossa reflektoin viikkoa ja sitä onko tavoitteisiin päästy. Tarkoituksena on myös arvioida omaa työskentelyä ja sen kehittämistä. Työssä kuvataan ja analysoidaan kokemuksiani avainhallinnasta ja sen kehittamisestä. Tarkoituksena on tutkia kokemuksiani, havaintojani ja oppimiskokemuksiani työstäni.

Työn aikana kerätään käyttäjäpalautetta sekä havaintoja avainhallinnan toimivuudesta kollegoiltani, joidenka kanssa työskentelen päivittäin. Näiden avulla voin peilata omia kokemuksiani ja havaintojani heidän kokemuksiinsa ja havaintoihinsa. Kollegoiden näkemykset ja kokemukset asioista voivat avartaa omia näkemyksiä aivan eri tavalla kuin vain omia kokemuksia pohtimalla.

## 2 Avainhallinnan perusteet

Avainhallinnan tavoitteena on suojata kiinteistön omaisuutta, edistää kulunvalvontaa, varmistaa tietosuojan ja tietoturvan toteutuminen sekä säilyttää ylimääräiset avaimet turvallisesti. Lisäksi avainhallinta pyrkii parantamaan asiakastyytyvää tehokkaan viestinnän ja palveluprosessin avulla. Toimiva avainhallinta kiteytyy avainpalveluun, jonka keskeisessä roolissa on avainhallinnasta vastaava taho ja/tai henkilö. Avainhallinta kehittyy jatkuvasti ja koskettaa meitä kaikkia. Sen tulisi olla järjestetty siten, että arjen sujuvuus säilyy. Mitä vähemmän käyttäjän tarvitsee kiinnittää huomiota avainhallintaan, sitä paremmin se on hoidettu. Avainhallinta kattaa paljon erilaisia asioita ja sen osa-alueiksi luetaan avainpalvelu, hallinnointitietojen säilytys, järjestelmien pääkäyttö ja ohjelmointityöt, lukostoon tai järjestelmään liittyvien työtilausten organisointi, tilausten välittäminen palveluntuottajalle ja dokumentointi. Avainhallintaan vaikuttaa tai vahvasti liittyy myös urakoitsijahallinta ja/tai vuokralais- ja/tai asukashallinta. (Viljakainen 2020, 6-7, 10.)

Urakoitsijahallinta ja vuokralais-/asukashallinta liittyy työhöni vahvasti. Työskentelen sen parissa päivittäin. Kyseessä on kuitenkin Espoon Asuntojen avainhallinta niin vuokralaiset sekä urakoitsijat ovat avainhallintamme keskeisimmät asiakkaat.

Kaikkien kiinteistöjen turvallisuuden yksi perustekijöistä on avainhallinta. Avainhallinta on kunnossa ja hyvin hoidettua silloin kun tiedetään olemassa olevien avainten määrä sekä se kenen hallussa avaimet milloinkin ovat. Yleisesti avainhallinnasta huolehtivat isännöitsijä-toimistot, huoltoyhtiöt ja lukkoliikkeet eli niin sanotut alan ammattilaiset. Finanssialan Keskusliiton ohjeita olisi tärkeää seurata tarkasti oikein toteutetussa avainhallinnassa. Ohjeet muun muassa määrittelevät millaiset suojaustoimet avainhallinnasta vastaavalla taholla tulee olla. Suojaustoimia ovat esimerkiksi murtohälytysjärjestelmät ja avainten säilytystilojen lukitusstandardit. (Kiinteistöliitto 2022.)

Avainturvallisuus on keskeinen osa lukituksella saavutettavaa suojausta. Se koostuu avainhallinnasta ja avainten säilytysjärjestelystä, valitusta avainturvallisuustasosta sekä avaimien käyttöoikeuksista ja niihin liittyvistä sarjamerkinnöistä. Lopulta avainturvallisuus riippuu käyttäjän huolellisuudesta, ja siitä että avaimet säilytetään oikealla ja asianmukaisella tavalla. (Avainturvallisuusohje 2021.)

Tärkein lenkki avainhallinnassa on ihminen, sekä se miten avainpalvelussa työskentelevät henkilöt työtään suorittavat. Avainhallinnan katsotaan kulmineituvan avainpalveluun. Avainpalvelu voi tarkoittaa fyysistä asiointia asiakaspalvelupisteellä tai sitä voidaan myös tarjota etäyhteyden kautta puhelimitse tai verkon välityksellä. Avainpalvelua tehdään tyypillisesti avainpalvelupisteissä. (Viljakainen 2020, 10.)

Omassa työssäni avainpalvelua hoidetaan nimenomaan avainpalvelupisteessä. Asiakkaina toimivat Espoon Asuntojen asukkaat sekä urakoitsijat, jotka hakevat meiltä yleis- sekä huoltoavaimia remontteihin taikka muihin työkeikkoihin, joita he ovat vastaanottaneet Espoon Asunnoilta. Puheluita avainhallintaamme saamme päivittäin noin 10-20 kappaletta. Suurin osa puheluista tulee asukkailta, joilla on ongelmia avainten kanssa taikka he tiedustelevat avaimiin liittyviä erinäisiä asioita.

## 2.1 Organisaation turvallisuus

Organisaatioturvallisuudella tarkoitetaan kaikkia niitä toimia, joilla turvataan organisaation henkilöstöä, tietoja, materiaaleja, teknistä infrastruktuuria sekä ympäristöä. Päätaavoitteena on varmistaa toiminnan jatkuvuus kaikissa tilanteissa (Puolustusministeriö 2025). Organisaatioturvallisuus muodostaa tärkeän perustan yrityksen menestykselle ja jatkuvuudelle. Se suojelee yritystä erilaisilta riskeiltä, kuten kyberhyökkäyksiltä, fyysisiltä uhilta ja sisäisiltä väärinkäytöksiltä. Erityisen tärkeää on tietoturva, joka suojaa arvokkaita tietoja ja estää niiden joutumisen väärin käsiin. Hyvin toteutettu turvallisuusstrategia auttaa myös varmistamaan lakisääteisten vaatimusten ja standardien, kuten GDPR:n, noudattamisen. Lisäksi hyvä organisaatioturvallisuus lisää työntekijöiden ja asiakkaiden luottamusta. Kun henkilöstö tietää, että heidän tietonsa ja työympäristönsä ovat turvattuina, se lisää heidän tyytyväisyyttään ja sitoutuneisuuttaan. Asiakkaat puolestaan arvostavat yrityksiä, jotka huolehtivat heidän tietojensa suojasta ja turvallisuudesta. (JotWare 2025.)

## 2.2 Lainsäädäntö

Mikään yksittäinen laki ei suoranaisesti ohjaa tai säätele avainhallintaa. Tiettyjä turvaurakointitehtäviä koskee kuitenkin laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (1085/2015), ja laissa tällaisista tehtävistä käytetään nimitystä turvallisuusalan elinkeinoluvan varaiset turvaurakointitehtävät. Lain mukaan hyväksymistä edellyttävällä turvasuojaustehtävällä tarkoitetaan sähköisten ja mekaanisten lukitusjärjestelmien, murtohälytysjärjestelmien ja kulunvalvontajärjestelmien asentamista, korjaamista tai muuttamista pois lukien niihin kuuluvaa kaapelointityötä. Elinkeinolupaa vaaditaan silloin, kun yllämainittuja tehtäviä tehdään toimeksiantosopimuksen perusteella ansaintatarkoituksessa. Avainhallinta voi sisältää tehtäviä, jotka katsotaan turvallisuusalan elinkeinoluvan varaiseksi toiminnaksi erityisesti silloin kun avainhallinnan yhteydessä tehdään järjestelmää muuttavaa pääkäyttöä, ohjelmointia ja/tai lukituskaavio- ja sarjatietokäsittelyä. Poliisihallitus on elinkeinoluvan myöntävä taho. Jos kuitenkin

tehdään pelkästään fyysistä avainten luovutusta ja palautusta ilman ohjelmointityötä, silloin elinkeinolupaa ei tarvita. Elinkeinoluvan lisäksi työntekijöillä, jotka suorittavat luvanvaraisia töitä täytyy olla voimassa oleva turvasuojaajakortti. Kortti on henkilökohtainen ja sen myöntää työntekijän kotikunnan poliisilaitos. Elinkeinoluvan saamiseksi yrityksellä tulee olla luvanvaraisista tehtävistä vastaava henkilö eli vastaava hoitaja. Hänen tehtäviinsä kuuluu seurata esimerkiksi, että turvaurakointia tekeville työntekijöillä on turvasuojaajakortit, ja että ne ovat voimassa. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015.)

Finanssiala ry:n avainturvallisuusohjeessa on yksityiskohtaisia vaatimuksia yritysten avainhallinnalle, mutta se ei kuitenkaan ole laki taikka säädös. Ohje on tarkoitettu taloyhtiöille, yrityksille ja muille organisaatioille, joissa hallinnoidaan tai säilytetään avaimia. Jos avainhallinta on ulkoistettu toiselle toimijalle, avainturvallisuusohjeen noudattaminen on yleinen vaatimus, joka asetetaan avainhallinnan toimijalle. Avainturvallisuusohje käsittelee avainturvallisuutta, avainten suojaustoimia, asuinkiinteistöjen asuntojen käyttölukkojen avaimien sijoitusta, avainten suojaamista ajoneuvoissa sekä avainten käyttäjiä. Ohjeen tarkoituksena on lisätä turvallisuutta ja ehkäistä vahinkoja. (Avainturvallisuusohje 2021.)

### 2.3 Avainhallinnan riskit

Avainhallinnan suurimpia riskejä ovat kadonneet tai väärin käsiin joutuneet avaimet. Kadonneet avaimet nostavat varkauksien ja omaisuusvahinkojen riskejä huomattavasti. Jos kateissa on yleisavain, lukot tulisi tällöin aina uudelleen sarjoittaa, jos kyseessä on mekaaninen avain tai ohjelmoida uudestaan, jos kyseessä on elektromekaaninen avain kuten iLoq tai Abloy Pulse. Tämä toimenpide taas aiheuttaa kustannuksia. Myös asunnon avaimen katoaminen voi johtaa lukkojen sarjoittamiseen, erityisesti jos avain avaa myös yhteisiä tiloja asunnon lisäksi. (Kiinteistöliitto 2022, Liukkonen 2020.)

Puutteellinen dokumentaatio avaimista muodostaa myös riskin avainhallinnalle. On tärkeää tietää kenelle mikäkin avain on milloinkin luovutettu. Dokumentaatiossa kannattaa ehdottomasti suosia digitaalista avainhallintajärjestelmää paperisen sijasta. Digitaalisessa järjestelmässä avaintiedot säilyvät ja ne on helppo löytää, toisin kun taas paperisessa järjestelyssä. (Kiinteistöliitto 2022.)

Avainten patenttijat täytyy avainhallinnassa ottaa myös huomioon. Kun avainmallista loppuu patentti, kuka tahansa voi käydä suutarilla teettämässä kopion avaimesta, ja tieto avainkopioidista saavuttaa avainhallinnan toimijan todella harvoin tai ei koskaan. Teoriassa tämä mahdollistaa yleisavaimen kopioinnin, jos patenttisuoja on umpeutunut. Avainten kopiointi ja väärinkäytökset koskevat vain mekaanisia avaimia eli niin sanottuja perinteisiä avaimia. Elektromekaanisissa lukitusjärjestelmissä kuten iLoq ja Abloy Pulse ei kopiontivaaraa ole. (Kiinteistöliitto 2022.)

### 3 Nykytilan analyysi

Avainhallintapalvelumme Espoon Asunnoille alkoi maaliskuussa 2025. Avaimia tuli meille neljässä eri erässä huhti- ja toukokuun aikana edellisiltä avainhallinnan toimijoilta, jotka olivat huoltoyhtiötä. Hallintaamme siirtyneitä taloyhtiötä oli noin 170 kappaletta, ja arvio avainmäärästä oli 20 000-25 000 välillä. Osan avaimista olemme joutuneet käymään läpi käsin, sillä kahdella neljästä huoltoyhtiöstä ei ollut sähköisiä avainhallintajärjestelmiä olemassa, vaan he ottivat kuittauksia perinteiseen tyyliin paperille. Muut avainsiirrot sujuivat helpommin sähköisten avaintietojen avulla. Tällöin pystyimme ajamaan kohteiden avaintiedot suoraan sähköisesti omaan järjestelmäämme eikä avaimia tarvinnut käydä yksitellen läpi ja naputella järjestelmäämme käsin. Avainhallintapalvelumme alkupuoli painottui siis avainten läpikäyntiin palvelupisteen päivittäisen toiminnan lisäksi. Päivittäiseen toimintaamme kuuluu palvelutiskin ylläpitämistä, eli avainluovutuksia ja -palautuksia urakoitsijoille ja asukkaille, sähköpostien läpikäymistä ja puheluihin vastaamista. Pyrimme käymään avaimet läpi mahdollisimman nopeasti, jotta olisimme tietoisia kohteiden oikeasta avainmäärästä, ja täten tarjoamaan asiakkaallemme heti alusta alkaen laadukasta ja turvallista avainhallintapalvelua.

Kun toimintamme alkoi, meitä avainhallinnan työntekijöitä oli kaksi. Työtehtäviä oli runsaasti heti alusta alkaen. Tällä hetkellä meitä on kolme, mutta koen ettei toimintamme ole kuitenkaan niin tehokasta kuin se voisi olla. Selkeätä työnjakoa ei tällä hetkellä ole, ja hoidamme jokainen työtehtäviä vähän joka osa-alueelta. Tämän hyvä puoli on se, että osaamme kaikki hoitaa kaikkia työmme eri osia, mutta välillä se aiheuttaa sekaannusta, jos useampi hoitaakin samaa asiaa ja vielä eri tavalla. On välillä haastavaa pysyä kartalla siitä, kuka on tehnyt mitään, ja kuka on edistänyt mitään asiaa. Selkeä kommunikaatio sekä työnjako olisi tärkeää kehittää, jotta työskentelymme olisi jatkossa tehokasta ja selkeää. Kehitysideana tähän olisi jonkinlainen vastuunjakotaulukko esimerkiksi viikoittain tai kuukausittain, ja vastuualueita voisi vaihdella, jotta osaamistaso säilyy kaikilla avainhallinnan työntekijöillä.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on löytää tehokkaampia tapoja hoitaa tiettyjä työtehtäviä, jotka vievät enemmän aikaa. Esimerkiksi Espoon Asuntojen asukkaiden alkavien ja päättyvien vuokrasopimusten käsittely, ja erityisesti kuun vaihteessa, kun näitä on paljon. Tähän asti olen hoitanut yksin kuun vaihteen päättyvät vuokrasopimukset ja niiden käsittelyn, ja siihen on kulunut useampi työpäivä. Päättyvien sopimusten käsittelyyn kuuluu järjestyksessä asukkaalle alun perin luovutettujen avainten määrän selvitys, palautusviestin lähettäminen, palautuksen tarkastaminen, kun palautusaika on umpeutunut ja palautuksen merkitseminen kiinteistönhallintajärjestelmä Tampuuriin muuttojen hallintaan sekä tarvittavat toimenpiteet, jos avainpalautus on puutteellinen. Jos avainpalautuksessa ei ole mitään huomioitavaa, ja kaikki avaimet on palautettu, palautus merkitään Tampuuriin muuttojen hallintaan, ”ei pidätetä”-koodilla. Jos taas avaimia puuttuu palautuksesta, merkitsemme Tampuurin muuttojen hallintaan ”pidätetään”-koodin, ja selvennämme tilannetta avoimeen kenttään, esimerkiksi

”palautus puutteellinen, yksi avain puuttuu, tilaamme sarjoituksen ja uudet avaimet”. Tämän jälkeen teemme työkeikan sarjoituksesta lukkoliikkeelle Tampuurin kautta, jos kyseessä mekaaninen lukitus, tai estolistauksen puuttuville avaimille, jos kyseessä elektromekaaninen lukitus. Espoon Asunnot hallinnoi muuttoa Tampuurin muuttojen hallinta-työkalulla, ja he seuraavat aktiivisesti avainhallinnan tekemiä merkintöjä jokaisesta muutosta. Avaintieto on tärkeä, sillä muuten asukkaan muuttoa ei voida käsitellä loppuun. Muuttojen hallinnasta Espoon Asunnot hoitavat myös laskutuksen edelliselle asukkaalle, jos avainpalautus on puutteellinen. Myös alkavien sopimusten käsittelyyn kuluu paljon aikaa, sillä alkavia sopimuksia tulee päivittäin lisää käsiteltäväksi. Alkavien sopimusten käsittelyyn kuuluu järjestyksessä selvitys mitä avaimia tarvitaan, kuinka paljon avaimia kyseiseen asuntoon tai autopaikkaan on, niiden kerääminen valmiiksi ja noutoviestin lähettäminen asukkaalle.

Ongelmaksi olen myös kokenut sen, että on ollut haastavaa keskittyä yhteen asiaan kerrallaan, kun asiaa ja työtehtäviä on niin paljon. Usein käy niin että yhden asian hoitaminen keskeytyy useamman kerran ja tällöin myös työn tehokkuus ja laatu kärsii. Tämä nostaa virheidensä mahdollisuutta.

Oma osaamiseni on kehittynyt maaliskuusta aivan valtavasti. Aiempi kokemukseni avainhallinnasta oli keskittynyt yhteen tiettyyn kohteeseen kerrallaan. Tiesin mitä avainhallinta on, mutta en osannut odottaa millaista tämä työ kokonaisuudessaan tulee olemaan. Eri osa-alueita on paljon, ja nämä on osattava, jotta avainhallintamme toimii päivittäin. On paljon erilaisia järjestelmiä, joiden käyttö pitää osata. Työssämme käytettäviä järjestelmiä ovat EasyKey-avainhallintajärjestelmä, Tampuuri-kiinteistöhallintajärjestelmä, LivionKey-avainautomaattijärjestelmä, Paytrail-maksupalvelu, iLoq-lukostojärjestelmä, Electrolux-pesulavausjärjestelmä sekä Abloy E-Service eli mekaanisten avainten tilausjärjestelmä. Käytämme työssämme myös päivittäin Outlook-sähköpostia sekä Microsoft Office työkaluja. Täysin uutena minulle tuli aikalailla kaikki järjestelmät paitsi sähköposti ja Office-työkalut, joten paljon opittavaa on ollut heti alusta alkaen. Edelleen opittavana on Abloy E-Service, mitä en vielä ole päässyt käyttämään. Koen, että osaamiseni näiden järjestelmien käytössä kehittyi päivittäin mitä enemmän niitä käytän. Tavoitteena olisi siis kehittyä entistä paremmaksi avainhallinnan työntekijäksi, ja tarkoitus tässä työssä olisi myös kuvata omaa osaamisen kehittymistä.

### 3.1 Oman osaamisen arviointi ja kehittyminen

Oma osaamiseni avainhallinnasta ennen Caverionilla aloittamista oli kertynyt yksittäisten kiinteistöjen avainhallinnasta kauppakeskusjärjestyksenvalvojan tehtävistä. Joten en tiennyt avainhallinnasta kuin ihan perusteet. Eli avaimia ei luovuteta ilman henkilöllisyystodistusta ja pätevää syytä. Aikaisemmassa työssäni pätevä syy avainluovutukseen oli liiketilojen uudet työntekijät taikka tuuraajat, ja näistä saimme aina liiketilojen vastaavilta henkilöiltä

etukäteen ilmoitukset, että avaimen saa luovuttaa. Pätevänä syynä toimi myös kiinteistöpäällikön/kiinteistömanagerin lupa avainten luovutuksesta esimerkiksi huoltomiehille taikka urakoitsijoille.

Caverionilla avainhallintatoiminta lähti kunnolla käyntiin huhtikuussa 2025. Maaliskuu kului avainhallinnan haltuunoton valmistelussa. Huhtikuussa avasimme avainpalvelupisteemme, ja aloitimme avainhallinnan päivittäisen pyörittämisen. Tämän työn kirjoittamisen aloitin elokuussa, jolloin olin työskennellyt avainhallinnassa 6 kuukautta. Näiden 6 kuukauden aikana kehityin paljon. Opettelin paljon uusia järjestelmiä ja niiden käyttöä sekä opin mitä avainhallinta tarkoittaa ihan käytännössä. Mitä kaikkea se vaatii, ja kuinka paljon töitä sen eteen tehdään päivittäin, jotta se onnistuu ja on asiakkaan vaatimalla tasolla. Ensimmäisten kuukausien aikana opettelun asioita joko itse, kollegani tai esihenkilöiden ohjeistuksella. Teoria avainhallinnasta jäi hieman taka-alalle. Opettelin asioita suurimmaksi osaksi vain tekemällä.

### 3.2 Sidosryhmät

Opinnäytetyöni tärkeimmät sidosryhmät ovat Caverion Suomi Oy, Espoon Asunnot Oy, sekä heidän yhteistyökumppani-urakoitsijat ja vuokralaiset. Caverion on työnantajani sekä tämän opinnäytetyön toimeksiantaja. Espoon Asunnot Oy on asiakkaamme, jolle tuotamme avainhallinnan palvelua. Tässä tärkeässä roolissa ovat Espoon Asuntojen urakoitsija-yhteistyökumppanit sekä asukkaat.

#### 3.2.1 Caverion Suomi Oy

Caverion syntyi kesäkuussa vuonna 2013, kun kiinteistö- ja teollisuuspalvelut irtaantuivat YIT:stä itsenäiseksi konserniksi. Caverionin toiminta Suomessa alkoi vuonna 1912 osana YIT-konsernia. Nykyiseen muotoon yritys on kasvanut orgaanisesti ja yritysostojen kautta. Caverion on laajentunut vesihuollon ratkaisujen toimittajasta yritykseksi, joka suunnittelee, toteuttaa, huoltaa ja ylläpitää käyttäjätasoisia ja energiatehokkaita teknisiä ratkaisuja erilaisille kiinteistöille, infrastruktuurille ja teollisuuslaitoksille. Pisimmät asiakassuhteet ovat kestäneet useita vuosikymmeniä. (Caverion 2025a.)

Caverion tarjoaa ratkaisut kiinteistöjen parempaan elämään suunnittelemalla, asentamalla, huoltamalla ja kunnossapitämällä kaikki kiinteistöjen tekniset järjestelmät. Yritys tekee turvalliset ja terveet olosuhteet, ottaa huomioon käyttäjän tarpeet, ja hyödyntää moderneja digitaalisia ratkaisuja. Vahvuudeksi Caverion katsoo teknisen osaamisen ja vaativat asian-tuntijapalvelut. Heiltä myös löytyy ratkaisuja kiinteistöjen energiatehokkuuden parantamiseksi, ja toimintaa ohjaa vastuullisuus ja kestävä kehitys. Pyrkimyksenä on myös parantaa teollisuusasiakkaiden tuotantotehokkuutta, käyttövarmuutta ja kunnossapidon prosesseja. (Caverion 2025b.)

### 3.2.2 Espoon Asunnot Oy

Espoon Asunnot on Espoon suurin vuokranantaja, he omistavat lähes 17 000 kohtuuhintaista vuokra-asuntoa ympäri Espoota, ja asukkaita on noin 35 000. Espoon Asunnot on Espoon kaupungin omistama vuokrataloyhtiö. Yhtiö perustettiin vuonna 1999, ja se toimi aluksi nimellä Espoonkruunu Oy. Vuodesta 2012 eteenpäin nimi on ollut Espoon Asunnot Oy. (Espoon Asunnot 2025a.)

### 3.3 Työssä käytettävät järjestelmät

Työssäni käytän monia erilaisia järjestelmiä päivittäin. Tärkeimmät ja eniten käytetyt järjestelmät ovat avainhallintajärjestelmämme EasyKey, kiinteistönhallintajärjestelmä Tampuuri, sähköposti sekä iLoq-lukostojärjestelmä. EasyKeyllä hallinnoimme kaikkia avaimiamme. Tampuurin kautta teemme esimerkiksi työkeikkoja huoltoyhtiöille taikka lukkoliikkeelle. Espoon Asunnot käyttää Tampuuria kaikkien kiinteistöjensä hallinointiin. Työkeikkojen lisäksi käytämme Tampuuria asukashallintaan sekä muuttohallintaan. Tampuurin kautta saamme tiedon esimerkiksi sisään- ja poisuuttavista asukkaista sekä heidän yhteystietonsa asunnon avainten noutoja tai palautuksia varten. Muuttohallintaan merkitsemme aina kun asukas muuttaa pois, että onko kaikki avaimet palautettu. Sähköpostia käytetään päivittäiseen viestintään Espoon Asuntojen, urakoitsijoiden ja asukkaiden kanssa. iLoq-lukostojärjestelmää käytämme muun muassa lisäävainten tekemiseen, jos asukas meiltä sellaisen tilaa taikka jos urakoitsijoille tarvitsee tehdä lisää yleis- tai huoltoavaimia. iLoqin avulla näemme myös kaikkien niiden kiinteistöjen, joissa kyseinen avaintyyppi on käytössä, kaikki avaintiedot. Esimerkiksi kuinka monta avainta tietyssä kohteessa on ja minkälaisia avaimia kohteessa on.

#### 3.3.1 EasyKey

EasyKey on täysin digitaalinen avaintenhallintajärjestelmä. Järjestelmän suurimpia hyötyjä on se, että siihen saa liitettyä kaikenlaiset avaimet yhden järjestelmän alle. Eli ei ole väliä onko kyseessä mekaanisia avaimia, elektromekaanisia avaimia tai mobiilitunnisteita. Järjestelmän avulla kiinteistön omistaja pysyy helposti ajan tasalla avainten luovutus-, palautus- ja haltijatiedoista. EasyKey mahdollistaa myös avainten luovutukset avainautomaattien kautta tai sähköisellä allekirjoituksella. (Caverion 2025c, Caverion 2024.)

#### 3.3.2 LivionKey-avainautomaatit

Suomalainen Livion Oy on perustettu vuonna 2011, ja se kehittää LivionKey-avainhallintajärjestelmiä. LivionKey-ratkaisujen avulla avaintenhallintaa tehostetaan ja digitalisoidaan, sekä samalla automatisoidaan avainten haku- ja vastaanottoprosesseja. Järjestelmä soveltuu avainten, korttien, tagien sekä muiden tunnisteiden hallintaan ja käsittelyyn. (AMT 2025.)

LivionKey mahdollistaa avainautomaattien käytön avainten luovutuksissa ja palautuksissa. Asiakas voi noutaa avaimensa perinteisten palvelupisteiden aukioloaikojen ulkopuolellakin, ja tällä tavalla asiakkaalle tarjotaan joustoa avainten noudossa sekä palautuksessa. Avainautomaatti voidaan myös sijoittaa lähelle asiakkaita, ja tällä tavalla vähennetään asiakkaalle koi-  
tuvaa matkustushaittaa, kun automaatti sijaitsee lähellä häntä, eikä hänen täten tarvitse mennä aina erikseen fyysiselle avainpalvelupisteelle. (Livion 2025a.)

Me Caverionin avainhallinnassa käytämme Livionin LivionKey 30-avainautomaatteja. Näissä on 30 lokeroa paikkaa avaimille. Tämä soveltuu meidän tarpeisiimme hyvin, sillä hallinnassamme on iso määrä avaimia. Yhteen lokeroon ohjaamme aina yhden asunnon kaikki avaimet. Täten avainten nouto sekä palautus on asiakkaillemme helppoa, kun kaikki asunnon avaimet on yhdessä lokerossa. Automaatit on varustettu kameroilla. Kameroita löytyy sekä laitteen ulkopuolelta, että sisäpuolelta. Ulkokamera ottaa aina kuvan avainten noutajasta tai palauttajasta, ja sisäkamera kuvaa lokeroiden sisältöä. Sisäkameran avulla voimme tarkastaa kätevästi etänä, ovatko kaikki avaimet palautuneet, ja tämä helpottaa avainpalautusten käsittelyä meidän päässämme. Automaatti myös lähettää hälytyksiä, jos siihen kohdistuu esimerkiksi ilkivaltaa taikka sähkökatko. Hälytys lähtee myös, jos laitteen yhteys verkkoon katkeaa. Automaatti tarjoaa myös ohjelmointirajapinta-integraation ulkoisiin järjestelmiin, kuten esimerkiksi meidän tapauksessamme avainhallintajärjestelmäämme EasyKeyhin, jonka kautta lähettämme asiakkaille avainten nouto- sekä palautusviestejä. (Livion 2025b.)

### 3.3.3 Tampuuri

Tampuuri on Visma Siriuksen omistama kiinteistönhallintajärjestelmä. Tampuurin päätarkoituksena on yksinkertaistaa liiketoiminnan prosessit, ja se on tällä hetkellä markkinoiden laajin ohjelmisto kiinteistönhallintaan. Se soveltuu muun muassa vuokratilayhtiöille, säätiöille ja kiinteistön omistajille. Järjestelmän avulla hoidetaan toiminnanohjausta, huolehditaan asiakkaiden tiedoista ja tarjotaan asukkaille helppokäyttöisiä verkkopalveluita. Suomessa Tampuuria käytetään yli 1,3 miljoonan asunnon hallinnoimiseen. (Tampuuri 2025.)

### 3.3.4 iLoq

iLoq on vuonna 2003 Oulussa perustettu lukitusalan yritys. iLoq on kehittänyt sähkömekaaniset lukitusjärjestelmät iLoq s10 ja iLoq s5. Näiden avulla on lisätty merkittävästi avainturvallisuutta ja helpotettu ylläpitoa. Perusideana iLoqissa on se, että jos avain katoaa, niin koko lukitusjärjestelmää ei tarvitse uusia, vaan kadonnut avain voidaan vain laittaa mustalle listalle eli ohjelmoida avain niin ettei se enää toimi. Sähkömekaaninen lukkosylinteri on järjestelmän ytimenä. Sen voi vaihtaa helposti perinteisen mekaanisen lukkosylinterin tilalle entiseen lukkorunkoon, joka antaa myös eduksi sen, ettei koko lukkorunkoa tarvitse vaihtaa. Kaikki avaimet ja lukkosylinterit ovat iLoqissa mekaanisesti samanlaisia. Avaimet ja sylinterit ovat ohjelmoitavia ja toimivat täysin sähköisellä tunnistuksella, vaikka ne näyttävätkin ihan

perinteisiltä mekaanisilta avaimilta ja sylintereiltä. iLoqin lukot ja avaimet ovat salattuja, joten niitä ei voi kopioida kuten mekaanisissa ratkaisuisa, ja tämä nostaa iLoqin turvallisuuden korkealle tasolle. iLoqin lukkosylinterit ovat omavoimaisia, sillä avaimen ja lukon tarvitsema sähköenergia syntyy avaimen työntöliikkeestä lukkosylinteriin. Tämä myös tarkoittaa sitä, ettei tarvita ulkoisia virtalähteitä, kaapelointeja tai paristoja, ja tämä tekee järjestelmästä myös ympäristöystävällisen. Sitä tukee myös avainten ja lukkojen uudelleenkäytettävyys. iLoq-ohjelman ohjelmointilaitteiden avulla hallitaan lukkojen ja avainten pääsyoikeuksia, poistetaan kadonneiden avainten pääsyoikeuksia eli mustalistataan avaimia sekä luetaan lukkojen avaustapahtumia. (Klemettilä 2008.) Alla olevassa kuviossa (Kuvio 1) on esitetty käytössä olevat iLoq-avainmallit, iLoq S10 ja iLoq S5.



Kuvio 1: iLoq elektromeekaaniset avaimet (Taloyhtiö-turvallisuusopas 2022)

### 3.3.5 Mekaaniset lukitusjärjestelmät ja avainmallit

Mekaaninen lukitus on perinteisin lukitusmuoto. Mekaanisen lukituksen peruseriaate on liikuteltavien osien mekaaninen yhteistoiminta. Lukitus sijaitsee lukon sisällä ja se aktivoituu, kun avain sovitetaan lukon rakenteeseen. Mekaaninen lukitus on edelleen toimiva ja turvallinen vaihtoehto esimerkiksi taloyhtiöissä, joissa asukkaiden vaihtuvuus on pientä. Mekaanisen lukituksen hyötyjä on edullinen alkuinvestointi sekä lukituksen käytön ja huollon helppous. Huonoja puolia ovat taas sarjoitukset, jotka ovat todella työläitä. Aina kun avain hukkuu, täytyy lukot sarjoittaa uudestaan. Turvallisuustason ylläpitäminen vaatii myös erityisen tarkkaa käyttöä. (Taloyhtiö-turvallisuusopas 2022.) Alla olevassa kuviossa (Kuvio 2) on esitetty käytössä olevat Abloyn mekaaniset avainmallit Exec, Sento, Easy, Protec ja Protec 2.

 <p><b>ABLOY EXEC</b> Avainjärjestelmän patenti- ja mallisuojaus päättyi vuonna 2013</p>	 <p><b>ABLOY SENTO</b> Järjestelmän patenti on voimassa 2026 asti ja mallisuoja vuoteen 2034</p>	 <p><b>ABLOY EASY</b> Patenttisuoja on voimassa vuoteen 2040 asti</p>
 <p><b>PROTEC</b> Avainjärjestelmän patenti oli voimassa 2018 asti</p>	 <p><b>PROTEC 2</b> Rakenne on patentoitu vuoteen 2030 asti</p>	

Kuvio 2: Abloy mekaaniset avaimet (Taloyhtiö-turvallisuusopas 2022)

### 3.3.6 Abloy Pulse

Abloy Pulse on Abloyn kehittämä digitaalinen lukitus- ja kulunhallintajärjestelmä. Lukitusjärjestelmä ei vaadi paristoja taikka kaapelointia, sillä järjestelmä saa tarvitsemansa sähkön avaimen työntöliikkeestä, samalla tavalla kuin iLoqissa. Pulsen tarkoituksena on tarjota huoleton käyttökokemus loppukäyttäjälle yhdellä avaimella. Esimerkkinä asukaskäytössä avaimen voidaan kulkuoikeus kaikkiin asukkaan käyttämiin tiloihin, kuten asuntoon, varastoon, kerhohuoneeseen ja saunaan. Pulsen ohjelmisto toimii pilvipalveluna, ja järjestelmää voidaan käyttää missä ja milloin vain. Kulkuoikeuksia voidaan ohjelmoida lukkoihin ja avaimiin käyttäjätarpeen mukaisesti. Erillistä lukkojen ohjelmointia ei tarvita, sillä tiedot muutoksista välittyvät järjestelmässä avainten kautta, jotka luetaan pöytälukijalla. Lukija lukee tiedot ja välittää ne eteenpäin järjestelmään. Abloy Pulse on turvallinen digitaalinen lukitusjärjestelmä, joka mukautuu muuttuviin tarpeisiin. (Abloy 2025.) Alla olevassa kuviossa (Kuvio 3) on esitetty Abloy Pulse avainmalli.



Kuvio 3: Abloy Pulse-avain (Taloyhtiö-turvallisuusopas 2022)

### 3.4 Vuorovaikutustaidot

Työssäni yleisimpiä vuorovaikutustilanteita ovat omien kollegoiden kanssa työskentely, asiakaspalvelutilanteet palvelupisteellämme taikka puhelimitse sekä asiakkaamme Espoon Asuntojen kanssa käytävä vuorovaikutus. Vuorovaikutusta tapahtuu työssäni päivittäin ja vuorovaikutustaidot ovat mielestäni erittäin tärkeä osa työtäni. Koen, että omaan hyvät vuorovaikutustaidot. Osaan kuunnella ja olen kiinnostunut siitä mitä minulle kerrotaan. Olen halukas yhteistyöhön, sillä yhdessä kollegoiden kanssa me tätä työtä teemme. Yhteistyö on todella tärkeässä asemassa, jotta työskentelymme sujuu, ja jotta pystymme tarjoamaan mahdollisimman hyvää avainhallintapalvelua asiakkaallemme Espoon Asunnoille. Hyvillä vuorovaikutustaidoilla pystyn ratkaisemaan erilaisia ongelmatilanteita esimerkiksi, kun asukkaat meille soittavat taikka laittavat sähköpostia. Osaan asettua asukkaan asemaan, ja pystyn täten miettimään ongelmiin sellaisia ratkaisuja, joita asukaskin meiltä toivoisi.

Vuorovaikutus syntyy, kun kaksi tai useampi ihminen ovat läsnä tilanteessa. Jokainen ihminen vaikuttaa toisiin, vaikka sitä ei aina huomaa tai se ei olisi tarkoituksellista. Vuorovaikutuksen tavoitteena on saada vastaanottaja ymmärtämään viesti sekä sanojen että sanattomien viestien avulla. Ilmeet, eleet ja asenteet vaikuttavat siihen, miten viesti välittyy ja kuinka se ymmärretään. Tilanteessa osallistujat luovat, jakavat ja tulkitsevat merkityksiä yhdessä. Kyseessä on monimutkainen prosessi, jolla ei välttämättä ole selkeää alkua taikka loppua. Se, mitä sanotaan ja kuinka viestitään, riippuu monesta tekijästä, kuten asiayhteydestä, osapuolten tavoitteista, tulkinnoista ja kulttuurista. Hyviin vuorovaikutustaitoihin kuuluu kuunteleminen, aito läsnäolo, kiinnostus, kyky ja halu asettua toisen asemaan, kyky ja halu yhteistyöhön, jämäkkyys, tukeminen ja tilan antaminen. Voimakkaat ennakoasenteet, puolueellisuus, yleistäminen ja syyttely, vastuunsiirto, kiinnostuksen puute ja kiire taas estävät hyvää vuorovaikutusta. (Työturvallisuuskeskus 2025.)

### 3.5 Kehittäminen

Työtehtäviäni olen päässyt kehittämään mielestäni hyvin ja aika vapaasti jo ennen opinnäytetyön aloittamista. Etuna tässä minulla on se, että olen ollut mukana avainhallinnassa sen alusta asti, kun se Caverionilla alkoi Espoon Asuntojen asiakkuuden myötä. Alussa osaan työtehtävistä kului ehkä hieman liikaa aikaa, ja ne tehtiin liian monimutkaisesti. Osassa tehtävissä oli liikaa erilaisia vaiheita. Näitä vaiheita yhdistelemällä ja työtehtäviä jakamalla, olemme pystyneet nopeuttamaan joidenkin työtehtävien suorittamista, mutta kuitenkin niin, ettei työn laatu ole kärsinyt. Olen päässyt kehittämään alkavien ja päättyvien vuokrasopimusten käsittelyaikoja, avainten organisointia sekä palautuneiden avainten hyllyttämistä. Vuokrasopimusten käsittelyaikojen kehittämisessä avainasemassa on yhteistyö ja selkeä työnjako kollegoiden kanssa, ja tässä olisi vielä kehitettävää. Tähän asti olen pääsääntöisesti käsitellyt päättyviä sopimuksia yksin. Avainhuoneessamme olevat avaimet on organisoitu selkeästi, ja

tarkoituksena tässä oli se, että löydämme avaimet helposti. Tarkoituksena oli myös, että avainhuoneemme järjestys olisi helppo myös uusien työntekijöiden oppia, kun se on selkeä. Palautuneissa avaimissa kehitimme yhdessä kollegoiden kanssa tietyn aikavälin työpäivästä, jolloin näitä käsitellään. Tällöin kyseinen työtehtävä hoidetaan kerran työpäivässä, ja siihen kuluu täten vähemmän aikaa, kun sitä ei tehdä montaa kertaa päivässä. Palautuneet avaimet käsitellään aina työpäivän loppupäässä, sillä keskellä päivää sitä ei ole järkevää tehdä, sillä avaimia palautuu vielä pitkälle iltapäivään asti. Samaa työtehtävää ei ole tarpeellista taikka järkevää tehdä kahdesti päivässä, jos sen voi kerralla hoitaa. Tällöin jää enemmän aikaa muiden työtehtävien hoitamiseen.

### 3.6 Opinnäytetyön tavoitteet

Työn tavoitteina on kehittää avainhallintapalveluamme avainhallinnan toimipisteessämme toimivammaksi ja tehokkaammaksi. Pyrkimyksenä on löytää tehokkaita, ja samalla huolellisia toimintatapoja avainhallintatoimintamme päivittäiseen toimintaan. Tarkoituksena on syventyä avainhallinnan teoriaan, ja löytää sitä kautta kehitysideoita toimintamme kehittämiseksi. Tavoitteena on myös kuvata omaa oppimis- ja kehittymisprosessia.

Henkilökohtainen tavoite on syventyä enemmän avainhallinnan teoriaan. Mitä kaikkea se sisältää, ja miksi asioita tehdään niin kuin tehdään, jotta avainhallinta on toimiva kokonaisuus. Avainhallinnan teoriaa on tärkeää ymmärtää ennen kuin avainhallintaa voi lähteä kehittämään. Aloittaessani avainhallinnan työtehtävissä huhtikuussa 2025 aiempi kokemukseni avainhallinnasta oli suppea, ja sisälsi vain yhden kiinteistön avainhallintaa kerrallaan. Opettelin asioita huhtikuusta elokuuhun suurimmaksi osaksi vain itse tekemällä tai kollegan ja esihenkilön ohjeistuksella, joten teoria avainhallinnasta jäi tuolloin käsittelemättä.

Yksi mielestäni tärkeimmistä kehityksen kohteista avainhallinnassamme on kommunikaation ja viestinnän kehittäminen henkilökuntamme kesken. Kommunikaation tueksi pyrkimyksenä on löytää muitakin keinoja kuin vain keskustelu kollegoiden välillä. Muistivihkon tai päiväkirjan tekeminen ja ylläpitäminen päivittäisistä tapahtumista edistäisi selkeää kommunikaatiota sekä auttaisi meitä avainhallinnan työntekijöitä pysymään hyvin kartalla siitä mitä on tapahtunut minäkin päivänä, ja mitä toimenpiteitä asioiden edistämiseksi on tehty. Tällä vältettäisiin tietokatkokset työntekijöiden välillä sekä se ettemme tekisin samoja asioita moneen kertaan yhden asian edistämiseksi. Emme voi luottaa vain suulliseen kommunikaatioon. Ihminen kun unohtaa asioita helposti, varsinkin kiireessä. Asioiden ylös kirjaamisella pienennetään unohtamisen riskiä.

Työtehtävien selkeä priorisointi on osa opinnäytetyön tavoitteita. Tällä hetkellä hoidamme työtehtäviä siinä järjestyksessä, kun ne saapuvat meille käsiteltäväksi. Tämän huonona puolelana on se, että päivittäiset työtehtävät unohtuvat näiden takia, ja tällöin olemme työpäivien päätteeksi tilanteessa, jossa päivittäiset tehtävät kuten palautuneiden avainten hyllytys

takaisin paikoilleen, on jäänyt tekemättä. Tällöin teemme avainten hyllytyksen kiireellä päivän päätteeksi, taikka siirrämme sen seuraavalle työpäivälle, joka luo jo heti seuraavalle työpäivälle painetta ja kiireen tuntua.

Henkilökohtaisesti halusin myös oppia delegoimaan. Olen ollut nykyisessä työtehtävässäni vähän huono delegoimaan asioita. Olen halunnut tehdä asioita vain itse, koska pelkona itsellä on ollut, että muut tekevät virheitä, ja se ettei kommunikaatio toimi kollegoiden kanssa. Tätä työtä kuitenkin tehdään yhdessä, ja on tärkeää, että pystyy luottamaan kollegoihin ja heidän ammattitaitoonsa. Tämä ehkä kumpuaa myös siitä, kun on annettu niin suuri vastuu avainhallinnan alkaessa, ja kun olen halunnut tehdä työni mahdollisimman hyvin. Avainhallinnan ensimmäisinä kuukausina olin töissä paljon yksin erinäisistä syistä, ja totuin siihen, että asiat pitää hoitaa itse, kun ei ollut kollegaa, johon tukeutua, ja jonka kanssa työtehtävät jakaisi.

#### 4 Päiväkirja

Päiväkirjaraportointia kerätään 8 viikon ajalta ja tarkoituksena on kirjoittaa päivittäin maanantaista perjantaihin työpäivieni mukaisesti. Avainasemassa tulee olemaan päivittäinen raportointi aina työpäivien jälkeen. Tavoitteena on kirjoittaa päivän merkintä samana päivänä, jotta päivän tapahtumat ovat selkeässä muistissa. Viikon alussa asetan tulevalle viikolle tavoitteita sekä arvioita viikon työskentelystä, esimerkiksi mitä kaikkea viikon aikana on tiedossa. Tämä on tarkoitus kirjoittaa aina viikon ensimmäisenä työpäivänä. Viikon päätteeksi kirjoitan analyysin, jossa arvioin onko viikon tavoitteisiin päästy, ja mitä opin viikon aikana, ja tämä taas kirjoitetaan viikon viimeisenä työpäivänä. Teorian käyttö ja siihen peilaaminen tulee olemaan myös tärkeässä osassa. Raportointiaika alkaa 25. elokuuta ja päättyy 17. loka-kuuta 2025.

##### 4.1 Viikko 1

Raporttini ensimmäinen viikko osuu juuri kuukauden vaihteeseen. Etukäteen osaan jo arvioida, että viikosta tulee kiireinen, sillä moni vuokrasopimus päättyy kuun vaihteessa, ja niiden käsittely vie useamman työpäivän. Tavoitteeksi asetan sen, että käsittelen päättyvät sopimukset systemaattisesti, ja koitan kehittää tehokkaan tavan palautusten käsittelyyn. Tällä hetkellä palautusten käsittely on ollut hidasta, sillä olen pääsääntöisesti hoitanut niitä yksin. Nyt voisi yrittää löytää tehokkaamman tavan, ja muun muassa hyödyntää tässä kollegoideni apua. Toisena tavoitteena on se, että uskaltaisinkin pitää välillä ihan kunnan taukoja töiden keskellä. Olen hieman huono pitämään taukoja, jos on paljon töitä tehtävänä. Tämä käy kuitenkin pidemmän päälle tosi raskaaksi henkisesti, joten jos tällä viikolla pitäisin taukoja enemmän kuin aiemmin niin olen tyytyväinen. Yleensä pidän työpäivän aikana vain ruokataun, joten kehityttävää on. Suunnitelma viikon työskentelystä on seuraavanlainen: maanantai, tiistai

ja keskiviikko kuluisi päättyvien vuokrasopimusten palautusviestin lähettämässä. Tiistaina on myös tulossa uudiskohteen avaintenjakotilaisuus asukkaille paikan päällä. Tästä tilaisuudesta on tarkoitus tehdä uusille asukkaille mahdollisimman helppo ja tehokas kokemus. Tilaisuuteen olemme jo tehneet ennakkovalmisteluita, jotta tavoitteeseen päästään. Avaimet on käyty jo etukäteen läpi, asukkaille on lähetetty selkeä ohjeistus siitä, miten avaintenjakotilaisuus toimii, ja olemme hankkineet tilaisuuteen tarvittavat tarvikkeet jo hyvissä ajoin. Torstaina ja perjantaina pyrin hoitamaan juoksevien asioiden lisäksi myös alkavia vuokrasopimuksia yhdessä kollegoideni kanssa.

Maanantai 25. elokuuta 2025

Työpäiväni alkoi klo 7:30. Tykkään saapua töihin hyvissä ajoin, ennen kuin palvelupisteemme aukeaa klo 8:00. Käyn ennen avausta läpi viikonlopun aikana tulleet sähköpostit, sekä merkitseen viime viikon työtunnit työajanseurantajärjestelmään, jos en sitä edellisellä viikolla ehtinyt tekemään. Kun kello lähenee avausta, haen avainhuoneestamme allekirjoitustabletin, ja palvelupisteen puhelimen, ja laitan asiakaspalvelutiskin valmiiksi päivän ensimmäisiä asiakkaita varten. Ensimmäiset asiakkaat kun saapuvat yleensä heti kun aukeamme.

Sähköposteja oli viikonlopun aikana tullut 7 kappaletta. Suurin osa oli vain kyselyitä liittyen avaimiin. Esimerkkinä yksi asiakas kysyi mistä hän saa tilattua lisävaimia asuntoonsa. Lähetin asukkaalle ohjeistuksen, miten lisävaintilaus toimii verkkosivujemme kautta. Toisessa sähköpostissa asiakas kysyi taloyhtiönsä pesulaan asuntokohtaisia pesulatunnuksia. Katsoin nämä heti Electroluxin järjestelmästä, ja lähetin ne asiakkaalle. Työaikaa kului tähän vain noin 5 minuuttia. Tehokasta, kun on toimiva järjestelmä apuna.

Tiesin jo etukäteen, että tästä viikosta tulisi kiireinen sillä edessä olisi taas kuun vaihde. Kuun vaihteessa Espoon Asunnoilla päättyy aina paljon vuokrasopimuksia vuodenaikaan katsomatta. Kuukauden viimeinen viikko kuluu minulla yleensä päättyvien vuokrasopimusten käsittelyssä. Ensimmäisenä työvaiheena on päättyvien sopimusten raportin ajaminen Exceeliin. Raportti ajetaan Tampuuri-kiinteistöhoitojärjestelmän kautta, Graafinen raportointi kohdasta. Graafinen raportti on jaettu kahteen osaan, alkavat ja päättyvät sopimukset. Minulla oli työlistallani nyt päättyvät sopimukset, ja kahdella muulla kollegallani alkavat sopimukset. Raportointi-ikkunasta saa valittua päivämäärät miltä väliltä järjestelmä sopimuksia hakee. Nyt valitsin aikaväliksi 31.8.2025 - 7.9.2025. Päättyviä sopimuksia oli noin 150 kappaletta. Tämän jälkeen ajoin raportin Exceeliin, ja aloin käsittelemään palautuksia. Excel näkymä päättyvistä sopimuksista on hyvinkin selkeä. Taulukon sarakkeissa näkyy järjestyksessä vasemmalta oikealle; vuokralaisen nimi, puhelinnumero, päättymispäivämäärä, osoite, kohdetieto (eli onko kyseessä auto-paikka vai asuinhuoneisto) ja viimeisenä asiointikieli. Lisään vielä muutaman lisäsarakeen helpottamaan palautusten käsittelyä. Nämä sarakkeet ovat avaintiedot, avainautomaatti, palautusviesti lähetetty, palautus ok ja Tampuuri merkattu. Avaintiedot -kohtaan kirjaan sen

löytyvätkö avaimet jo järjestelmästäme vai täytyykö ne kaivaa paperisista kuittauslistoista, joita osa edellisistä avainhallinnan toimijoista käyttivät. Avainautomaatti -kohtaan merkitsen mihin avainautomaattiin palautus on ohjattu. Tämä nopeuttaa palautuksen tarkastamista. Palautusviesti lähetetty -kohdan merkitsen vihreäksi, kun palautusviesti on asiakkaalle laitettu. Näin pysyn helposti perillä siitä, kenelle kaikille viesti on lähetetty, ja kenelle se vielä tarvitsee lähettää. Palautus ok -kohtaan merkitsen palautuksen tiedot, eli jos kaikki avaimet on palautettu niin kuin pitää, merkitään se vihreäksi. Jos taas palautus on puutteellinen, merkitään se keltaiseksi, jos täytyy tehdä lisäselvitystä tai punaiseksi, jos avaimia selkeästi puuttuu eikä lisäselvitykselle ole tarvetta. Tampuuri merkattu -kohdan laitan vihreäksi, kun avainpalautus on kokonaisuudessaan käsitelty, ja palautus on merkitty Tampuurin muutto-välilehdelle. Sinne merkitsemme jokaisen avainpalautuksen, jotta Espoon Asuntojen muuttokäsittelijät näkevät ovatko avaimet palautuneet vai ei, ja tarvitseeko heidän laskuttaa asukasta hävinneistä avaimista.

Exceliä käytämme työssämme päivittäin, mutta olen kehittänyt yhdessä kollegoideni kanssa Excelin käytöstämme tehokkaampaa esimerkiksi juuri yllä mainitseillani taulukoiden muokauskeinoilla, joilla teemme taulukoista meille selkeämmän. Poistamme kaiken turhan tiedon ja lisäämme tietoa, jota itse tarvitsemme palautusten käsittelyyn. Merkitsemällä eri vaiheita ja toimenpiteitä työkirjoihin, pysymme kaikki hyvin ajan tasalla siitä, missä mennään minkäkin muuton kohdalla.

Tänään lähetin 55 asiakkaalle palautusviestin joko liittyen heidän päättyvään autopaikkasopimukseensa taikka vuokrasopimukseensa. Siinä samassa hoidin myös muita avainhallintapisteemme juoksevia asioita kuten esimerkiksi vastailin asiakkaiden soittoihin sekä sähköposteihin. Avustin myös kollegoitani aina tarpeen mukaan. Päivään sisältyi myös yhden kohteemme avainlainojen selvittelyä, sillä kohteessa oli tehty ilkivaltaa taloyhtiön kerhohuoneella. Selvitin isännöitsijän pyynnöstä, kenellä kaikilla on yleis- ja huoltoavaimia sekä kerhohuoneen avaimia lainassa. Näistä ei valitettavasti selvinnyt, kuka tihutöiden takana oikein oli.

Työpäiväni päättyi klo 16:00, kun palvelupisteemme meni kiinni. Päivä oli taas kiireinen, niin kuin usein on. Toisaalta pidän itse siitä, että töissä saa tehdä töitä, mutta välillä olisi kiva ottaa ihan rauhassakin, ja keskittyä yhteen asiaan kerrallaan ja rauhassa.

Tiistai 26. elokuuta 2025

Tänään saavuini töihin 8:30 aikoihin. Kollegani saapuivat jo aikaisemmin, joten ajattelin, että hieman pidemmät yöunet tulee tarpeeseen. Ja tulihan ne, olo oli aamulla huomattavasti virkeämpi, kun sai sen yhdenkin tunnin nukkua pidempään. Päiväni alkoi sähköpostien läpikäymisellä, sillä kollegani eivät olleet ehtineet kaikkia saapuneita vielä käymään läpi. Aamupäivä kuluikin juoksevien asioiden hoidossa. Asukkaita ohjeistettiin erinäisissä avaimiin liittyneissä asioissa, sekä urakoitsijoita palveltiin tiskillä yleis- ja huoltoavaimien noutojen ja palautusten

muodossa. Kaksi kollegaa Oulusta saapui myös vierailulle avainhallintapisteellemme. Kyseisten kollegoiden kanssa teemme tiivistä yhteistyötä liittyen EasyKey -avainhallintajärjestelmäämme. Toinen heistä toimii myyntipäällikkönä, ja toinen on yksikön päällikkönä Oulussa. Molemmat heistä työskentelevät EasyKeyn parissa päivittäin. He halusivat tulla katsomaan, kuinka palvelupisteellämme menee, ja he halusivat myös kuulla, onko meillä kehitysideoita, miten toimintaa voitaisiin entisestään kehittää EasyKeyn avulla. Ideoita oli, mutta niistä ei sen enempää voi tässä mainita, sillä ne otettiin jatkokäsittelyyn, ja ne mahdollisesti toteutuvat. Toivottavasti tämän päiväkirjan aikana niin pääsen niistä mahdollisesti myös kertomaan. Syynä myös se, että EasyKeyn kehittäminen on yrityksen sisäistä tietoa.

Ennen puoltapäivää lähdimme esihenkilöni kanssa uudiskohteen avaintenjakoon. Otin mukaani kohteen avaimet, pysäköintiluvat ja valmiin listan avaintenjakoon tulevista vuokralaisista. Mukaan lähti myös muutama yleis- ja huoltoavain, mitkä luovutimme kohteessa Espoon Asunnoille. Avaintenjakoo alkoi klo 12:00. Kohteella oli järjestetty meille pöytä ja tuolit, sekä tila missä avaimia asukkaille jaoimme. Avaintenjakoo on palvelu, jossa asukkaille tarjotaan mahdollisuus noutaa asuntonsa avaimet suoraan taloyhtiöstään muuttopäivänään. Palvelua tarjotaan silloin kun kyseessä on juuri valmistunut kohde eli uudiskohde taikka silloin jos kohteessa uudistetaan lukitus kokonaan. Asukkaille luovutetaan avaimet voimassa olevaa henkilöllisyystodistusta sekä vuokrasopimusta vastaan. Avaimia jaettiin noin 40 asuntoon. Jakotilaisuus oli porrastettu kahteen osaan ruuhkien välttämiseksi. Ensimmäisen osan asukkaat sai hakea avaimensa 12:00-13:30 välisenä aikana ja toisen osan klo 13:30-15:00. Ruuhkilta vältyttiin ja avaintenjakoo sujui mielestäni hyvin ja palvelu oli tehokasta. Olimme tehneet esihenkilöni kanssa selkeän työnjaon, ja tämä teki palvelusta tehokasta, ja asukkaille helppoa.

Avaintenjaon jälkeen palasin takaisin palvelupisteellemme, ja jatkoin kuun vaihteen päättyvien sopimusten käsittelyä. Teimme kollegoideni kanssa työnjaon, sillä sopimuksia on niin paljon. Kaksi kollegaani otti hoitaakseen sellaiset päättyvät sopimukset, joista avainten luovutustiedot piti kaivaa paperisista kuittauksista, ja itse otin käsittelyyni ne sopimukset, joista luovutustiedot löytyivät sähköisesti. Tällä tavalla pystyimme tehostamaan työskentelyämme sekä vähentämään sopimusten käsittelyyn kuluva aika. Työpäiväni päättyi klo 16:00, ja siirryinkin siitä suoraan opinnäytetyöni suunnitelman esittelyseminaariin.

Keskiviikko 27. elokuuta 2025

Saavuinkin tänäänkin töihin hieman myöhäisemmäksi eli klo 8:30, kun edellinen päivä oli ollut todella pitkä seminaarin vuoksi. Päivä alkoi taas sähköpostien läpikäynnillä. Ensimmäinen sähköposti, jonka otin käsittelyyn liittyi autopaikkaan tietyssä kohteessamme. Asukas tiedusteli, voisiko hän mahdollisesti saada toisen kulkutunnisteen parkkihalliin, kun hän käyttää samaa autoa puolisonsa kanssa. Kysely tästä Espoon Asunnoilta, että onko ok luovuttaa kahta kulkutunnistetta yhdelle henkilölle ja yhdelle autopaikkasopimukselle. Heiltä tuli kiittäminen, että

asukas joutuu maksamaan kulkutunnisteesta, jos ylimääräisen haluaa, koska yhtä autopaikkaa kohden on tarkoitettu yksi kulkutunniste. Ilmoitettu tämä asukkaalle, ja jääty odottamaan hänen vastaustaan. Vastausta ei päivän aikana tullut, joten asian hoitaminen siirtyi seuraavalle päivälle. Seuraavaksi käsittelyn alle otin asukkaan, joka kertoi, että hänen emännän avaimesta (kyseisellä avaimella pääsee taloyhtiön yhteisiin tiloihin asunnon lisäksi) oli hajonnut RFID-siru, ja hän ei enää päässyt avaimella pesulaan. Siru on avaimen sisällä kiinni iLoq-avaimen värimerkin alla, ja nyt värimerkki oli päässyt irtoamaan, ja samalla siru oli lakannut toimimasta. Taloyhtiön pesulan varausjärjestelmän taulu toimii näyttämällä avainta tauluun, ja taulu lukee avaimesta RFID-sirun. Ohjelmoin asukkaalle uuden avaimen, ja ilmoitin hänelle, että se on noudettavissa. Lasku tästä laitettiin Espoon Asunnoille, sillä avain oli hajonnut normaalissa käytössä eikä ollut näyttöä siitä, että avain olisi rikottu tahallisesti. Jos avain olisi rikottu tahallisesti tai hajonnut asukkaan huolimattomuutta, niin asukas olisi joutunut itse maksamaan avaimesta.

Kolmas sähköposti tuli henkilöltä, joka halusi tilata taloyhtiönsä pesulaan kulkutunnisteen. Henkilöä ei kuitenkaan löytynyt hänen antamansa osoitteen vuokralaistiedoista, joten emme voineet asiaa hänen kanssaan edistää. Ilmoitettu hänelle, että vastaanotamme avaimiin liittyviä tilauksia vain päävuokralaisilta, ja pyydetty että päävuokralainen itse olisi meihin yhteydessä. Henkilö ei oikein tahtonut ymmärtää miksi ei voi tilata lätkeä, kun on asunut osoitteessa jo kymmenen vuoden ajan, mutta koska hän ei ole päävuokralainen eikä ole allekirjoittanut vuokrasopimusta Espoon Asuntojen kanssa, niin hän ei silloin voi tilata avaimia. Avaintilaukset ja avainluovutukset perustuvat siihen, että on voimassa oleva vuokrasopimus ja täten asumisoikeus kyseiseen asuntoon, ja hallintaoikeus kyseisen asunnon avaimiin.

Sähköpostien jälkeen siirryin takaisin päättyvien sopimusten käsittelyyn. Yhteisvoimin kollegoiden kanssa saimme kaikki noin 150 sopimusta läpikäytyä, ja palautusviestit lähetettyä. Muutamassa tapauksessa viestit jouduttiin lähettämään uudestaan, kun asukkaiden tiedoissa oli väärä puhelinnumero, joten alkuperäiset viestit eivät täten olleet menneet perille. Seuraavaksi työlliställani oli asukkaiden lisäavaintilaukset. Käytämme lisäavaintilauksissa Paytrail-maksupalvelua. Lisäavaintilauksemme toimii niin, että verkkosivujemme kautta löytyy asukkaille tarkoitettu lisäavaintilauslomake. Asukas täyttää sen, ja lähettää sen meille. Lomake tulee meille automaattisesti sähköpostiimme, ja otamme sen käsittelyyn, kun muilta juokseville työtehtäviltä ehdimme. Lisäavaintilauksen käsittelyaika on keskimäärin 1-2 viikkoa, ja joskus teemme avaimia nopeammallakin aikataululla, jos vain ehdimme. Kun tilaus on otettu käsittelyyn, asukkaalle lähetetään maksulinkki sähköpostiin Paytrailin kautta, ja kun asukas on maksanut tilauksen, ohjelmoimme hänelle uuden avaimen ja ilmoitamme hänelle, kun se on noudettavissa. Tänäpäin hoidin yhden lisäavaintilauksen loppuun, kun asukas oli tilauksensa maksanut, ja lähetin kaksi maksulinkkiä uusista tilauksista, joita olimme viikon aikana vastaanottaneet. Lisäavaintilauksia pyrin käymään lävitse vähintään 2-3 kertaa viikossa.

Päivä oli totuttuun tapaan taas kiireinen. Paljon ei ylimääräisiä taukoja ehtinyt pitämään, ja työtehtäviä riitti koko työpäivän ajaksi. Työpäivä päättyi tuttuun tapaan klo 16:00 palvelupisteen sulkeutumiseen. Päivän päätteeksi laitettiin allekirjoitustabletti ja palvelupisteen puhelimen lataukseen, avainhuoneen ovi lukkoon ja hälytykset päälle, ja näin oli yksi työpäivä taas pulkassa.

Torstai 28. elokuuta 2025

Työpäivä alkoi taas klo 8:30 aikoihin. Tuttuun tapaan aloitin sähköpostien läpikäynnillä. Ensimmäinen sähköposti koski avainvaltuutusta yhteen kohteeseen. Espoon Asunnot valtuutti sopimusurakoitsijalle yleisavaimia keittiöremonttia varten. Meillä ei kuitenkaan ollut tarpeeksi yleisavaimia lainattavissa, joten tilasimme niitä lisää Abloylta. Toivomme, että ne ehtivät saapumaan ennen urakan alkua. Yleensä toimitusaika mekaanisissa avaimissa on noin 1 viikko, joten avainten pitäisi kyllä ehtiä saapumaan, mutta koskaan ei voi olla liian varma. Sähköpostien läpikäynnin ohessa vastailin myös palvelupisteen puhelimeen. Puhelin soikin aamupäivän aikana aika tiuhaan tahtiin. Otinkohan noin 15 puhelua vastaan pelkästään aamupäivän aikana. Muutama puhelu koski uudiskohdetta, johon asukkaat tarvitsivat pesulan varausjärjestelmän tunnuksia, jotta he voivat varata pesula-aikoja suoraan sovelluksen kautta, eikä heidän tarvitsisi täten aina kävellä pesulan varauspaneelin luokse. Näitä lähettelin asukkaille heidän pyynnöstään. Yhdelle asukkaalle laitoin myös ohjeet, miten ladata sovellus, ja kuinka se otetaan käyttöön. Electroluxiin olimme myös yhteydessä, sillä yhden kohteen asukkaan pesulalätkää ei ollut aktivoitu oikein. Electrolux hoiti tämän asian kuntoon onneksi todella nopeasti, ja asukas oli tyytyväinen.

Iltapäivästä tein taas yhden lisävaintilauksen valmiiksi, ja lähetin siitä ilmoituksen asukkaalle. Laitoin myös kaksi eilen illalla tullutta lisävaintilausta asukkaille maksuun. Iltapäivä oli onneksi huomattavasti rauhallisempi kuin aamupäivä, niin ehti hyvin myös pitää taukoja työn ohessa. Ensimmäinen päivä tällä viikolla, kun näin on ollut. Selvittelin päivän aikana myös yhden kohteen avaintilanetta lukoston kautta. Kohteessa on siis käytössä elektromekaaniset avaimet, ja näemme tällöin avaintiedot sähköiseltä lukostolta. Keräsin kaikki lukostolla olleet avaimet ylös Exceliin, ja aloin vertaamaan niitä meillä oleviin, sekä lainassa oleviin avaimiin. Kaivoin myös edellisen toimijan lainauskuittauksia, ja lopputuloksena oli, että kohteesta oli 4 avainta kateissa. Näille tilattiin heti estolistaukset, ja asiasta ilmoitettiin isännöitsijälle. Yhteistyö Espoon Asuntojen kanssa tällaisissa asioissa on hyvin tärkeää. Heidän on tärkeä olla tietoisia saman tien, jos havaitaan, että jostain avaimista ei ole olemassa luovutustietoja. Finanssialan keskusliiton avainturvallisuusohjeen (2021) mukaan avainturvallisuuden kannalta on hyvin tärkeää tietää missä mikäkin avain, milloinkin on. Jos tätä tietoa ei ole, toimenpiteisiin on ryhdyttävä heti kohteen avainturvallisuuden ylläpitämiseksi. Nyt saimme tämän kohteen avaintiedot täysin ajan tasalle, ja tiedämme missä mikäkin avain on.

Tein päivän aikana myös muutaman automaattiluovutuksen siivoajalle. Hänellä oli tänään kaksi asuntoa siivottavana, ja tein niihin heti aamusta luovutukset avainautomaatista. Avaimet palautuivat iltapäivästä juuri niin kuin oli siivoajan kanssa sovittu. Palautuksen jälkeen tarkastin automaatin lokerokamerasta, että oikea määrä avaimia palautui, ja merkitsin sen ylös automaattiluovutukset listaukseen. Listauksen avulla pysymme perillä siitä, kenelle kaikille siivoajille olemme tehneet avainluovutuksia avainautomaattiemme kautta, milloin avaimet palautuvat, ja että onko oikea määrä avaimia palautunut.

Työpäivä tuli päätökseen taas klo 16:00. Päivä oli vaihtelevasti kiireinen. Kiire painottui vahvasti aamupäivään. Iltapäivästäkin sattui muutama ruuhkapiikki, mutta loppuiltapäivää kohti mennessä hiljeni huomattavasti, ja viimeiset avainpalautukset urakoitsijoilta otimme vastaan hieman ennen kello neljää.

Perjantai 29. elokuuta 2025

Tänään aloitin työpäiväni jo klo 7:30. Olin ensimmäisenä paikalla, ja tuttuun tapaan työpäivä alkoi sähköpostien läpikäynnillä. Asukas oli kysellyt, miksei ollut saanut avaintenpalautus viestiä, kun hänen vuokrasopimuksensa päättyy 31.8. Tarkastettu asia, ja viesti oli lähetetty asukastiedoissa olleeseen puhelinnumeroon. Vastattu viestiin, ja kerrottu että viesti on kyllä lähetetty hänen asukastiedoissaan olleeseen puhelinnumeroon. Kysytty onko puhelinnumero mahdollisesti päässyt vaihtumaan. Asukas ei vastannut enää päivän aikana. Seuraava viesti koski hukattua avainta. Asukas oli hukannut yhden kotiavaimensa, ja tiedusteli mitä hänen täytyy nyt tehdä. Tällaiset puhelut taikka viestit ovat kohtalaisen yleisiä, mikä on hieman huolestuttavaa. Asukkaiden huolellisuus avainten käytössä ei aina ole riittävällä tasolla, ja tällöin avaimia pääsee hukkumaan, ja avainturvallisuus kärsii, sillä viime kädessä avainturvallisuus on käyttäjän huolellisuutta (Avainturvallisuusohje 2021). Ohjeistettu asukasta, että kadonnut avain tulisi mustalistata, eli poistaa avain käytöstä ohjelmoimalla lukot niin ettei kyseinen avain enää lukkoihin toimi, ja tilata samalla uusi avain tilalle. Tämän toimenpiteen suorittaa Espoon Asuntojen yhteistyökumppani-lukkoliike, ja heille teemme työkeikan asiasta kiinteistönhallintajärjestelmä Tampuurin kautta. Ennen tätä toimenpidettä tarvitsin tietooni hänen tallessa olevien avainten leimaukset, jotta oikea avain mustalistataan. Kerrottu myös mitä tämä toimenpide tulisi maksamaan asukkaalle. Asukas soitti aamupäivän aikana ja kyseli, onko mahdollista tilata ensin lisäävain ja mustalistaus sitten myöhemmin. Ohjeistettu, että on järkevämpää rahallisesti tilata mustalistaus, koska uusi avain kuuluu mustalistauksen hintaan. Muuten hän joutuisi ensin maksamaan uuden avaimen hinnan ja myöhemmin mustalistauksen, jolloin hinta olisi huomattavasti kalliimpi. Asukas kertoi etsivänsä avainta vielä, ja palaavansa asiaan myöhemmin. Muuten aamupäivä meni puheluihin vastaillessa sekä palvellessa urakoitsijoita palvelutiskillä.

Ilmapäivä oli onneksi taas hyvinkin rauhallinen. Palvelutiskillä kävi tavallista vähemmän asiakkaita, ja ehdin hyvin tekemään muitakin työasioita. Näin kuun vaihteessa palvelupisteellä käy tavallista enemmän asukkaita. He palauttavat sekä noutavat autopaikkojen avaimia, sillä autopaikkojen avainhallintaa hoidetaan palvelupisteeltämme avainautomaattien sijasta. Avainautomaatit eivät sovellu autopaikkojen hallintaan, sillä on vielä paljon taloyhtiöitä, joissa on käytössä pysäköintiluvat, ja ne eivät automaattiin mahdu. On myös kohteita, joissa on kaukosäätimiä nosto-ovien avaamiseen, ja nämäkään eivät automaattiin mahdu. Automaattien kapasiteetti ei myöskään ole riittävä tällä hetkellä autopaikkojen hallintaan. Työpäivä ja työviikko päättyi jälleen klo 16:00. Viikonloppu tulee itselle kyllä enemmän kuin tarpeeseen. Aion ladata akkuja kunnolla seuraavaa viikkoa varten.

#### 4.2 Viikon 1 yhteenveto

Ensimmäinen viikko oli ajoittain todella kiireinen, mutta onneksi oli rauhallisiakin hetkiä välissä. Löysin tehokkaan tavan päättävien vuokrasopimusten läpikäyntiin. Yhteistyössä todellakin oli voimaa, ja olimme todella tehokkaita, kun tekeviä käsiä oli kolme paria. Aion jatkossa myös toimia samalla tavalla kuun vaihteessa, sillä tämä tapa oli tehokas, ja poisti kuormaa omilta harteilta, kun ei tarvinnut yksin kaikkea tehdä. Toimintamalli kuun vaihteen päättävien vuokrasopimusten kanssa tulee jatkossakin olemaan seuraavanlainen: 1. vaihe: päättävien sopimusten raportin ulosajaminen Tampuurista Exceliin. Taulukko siistitään kaikesta ylimääräisestä tiedosta, ja lajitellaan aakos- ja päättämispäivämäärä järjestykseen. 2. vaihe: avaintietojen kerääminen ja lisääminen avainhallinnan järjestelmäämme. Avaintietoja kerätään yhdessä kollegoiden kanssa. Itse aloitan taulukon ylhäältä alaspäin ja kollegat alhaalta ylöspäin. 3. vaihe: kun avaintiedot on kerätty ja lisätty järjestelmään siirrymme viestien lähettämiseen. Teemme tätä samalla tavalla kollegoiden kanssa kuin avaintietojen keräystä, eli käymme taulukkoa läpi eri suunnista. 4. vaihe: palautusten käsittely. Palautusten käsittely aloitetaan viimeistään avainten palautuspäivänä, ja tätäkin aiomme tehdä samalla tavalla kuin aiempia kohtia. Tämä tosin jää nyt ensi viikkoon, koska avainten palautuspäivä tulee olemaan 1.9. ja klo 12 mennessä, koska 31.8. on sunnuntai. Selkeä työnjako helpotti palautusten käsittelyä huomattavasti, ja mitä tästä opin: käytämme selkeää työnjakoa jatkossakin aina, jos vain mahdollista. Tämä myös helpotti omaa työkuormaa huomattavasti. Kommunikaation tärkeys myös korostuu, kun teemme samaa työtehtävää kaikki yhdessä, jotta vältetään epäselviltä tilanteilta ja tuplatyöltä. Taukoja pidin tällä viikolla enemmän kuin aikaisemmin, joten tähänkin tavoitteeseen päästiin. Jaksoin huomattavasti paremmin, kun sai pitää taukoja tilaisuuksien tullen. Täytyy jatkossakin ottaa enemmän taukoja.

#### 4.3 Viikko 2

Tällä viikolla päättävien sopimusten avainpalautusten käsittely jatkuu heti maanantaina. Tällöin avaimia pitäisi palautua runsaasti. Tässä aion taas hyödyntää selkeää työnjakoa

kollegoideni kanssa, enkä yritä itse selvitä kaikista palautuksista. Pysin myös hyödyntämään selkeää työnjakoa muissakin työtehtävissä viikon aikana. Yhdessä tätä työtä tehdään, ja pyrkimys olisi, ettei yhdelle kasautuisi liikaa työtehtäviä niin kuin itselle on vähän päässyt käymään. Olen myös luonteeltani vähän sellainen, että tykkään hoitaa asiat itse. Jos tästä pääsisi myös pikkuhiljaa eroon ajan saatossa, ja oppisi ettei kaikkea tarvitse hoitaa aina itse. Maanantai ja tiistai tulee todennäköisesti kulumaan avainpalautusten käsittelyssä, keskiviikkona pyrin taas palaamaan päivittäisen toiminnan pariin enemmän eli sähköposteihin, puheluihin ja palvelutiskin pyörittämiseen. Torstaina lähdän kiertämään avainautomaatteja esihenkilöni kanssa, ja tarkastamaan avainpalautuksia paikan päälle, sillä näitä varmasti taas tulee. Perjantaina olen vapaalla.

Maanantai 1. syyskuuta 2025

Työviikko alkoi tuttuun tapaan klo 7:30, ja sähköpostien läpikäymisellä. Siitä on tullut itselle jo rutiini. Sillä pääsee hyvin ajan tasalle mitä tehdä ja mitä on hyvä tietää. Aamupäivä kului palautusten läpikäymisellä. Palautusten Excel-listaus auki toiselle näytölle, ja päänäytölle avainhallintajärjestelmä, avainautomaattijärjestelmä sekä Tampuuri. Palautusten käsittelyä tehdään osoite kerrallaan. Osoite kirjoitetaan EasyKeyhin, joka näyttää heti avainten tilan. Jos avaimet on palautettu, ovat avaimet tilassa ”automaatissa”. Jos taas avaimia ei ole palautettu, lukee tila-kentässä ”palautus-automaatti odottaa avainta”. EasyKey ei kuitenkaan kerro onko kaikki avaimet palautuneet, sillä avainautomaatti ei tunnista montako avainta lokerossa on. Se tunnistaa vain, että lokerossa on jotain. Tämän takia palautukset pitää katsoa avainautomaattijärjestelmä LivionKeystä yksitellen osoitteittain. Livionista katsotaan lokero-kameroita, joista näkee lokeron sisälle, ja täten pystyy katsomaan, onko oikea määrä avaimia palautunut. Tosin aina sitä ei näe varmasti, koska joskus avaimet saattavat olla liian päällekkäin, ettei pysty erottamaan oikeaa määrää, taikka avaimia on yksinkertaisesti liikaa, ettei kamerassa näy tarkkaa määrää. Joskus asukkaat myös palauttavat avaimia kirjekuorissa taikka muovipusseissa vastoin ohjeitamme, ja tällöin emme kamerasta näe avaimia ollenkaan. Näissä tapauksissa, joudumme käymään automaatilla itse tarkastamassa avainten määrän. Näitä tapauksia tuli toistakymmentä listattua. Automaatit käyn torstaina kiertämässä esihenkilöni kanssa. Tänään sain käsiteltyä melkein kaikki palautukset. Huomiselle ei jäänyt kuin yksi asunnon avainten palautus, jossa asukas jätti avaimet kokonaan palauttamatta. Hänelle lähetettiin uusi palautusviesti, jossa painotettiin, että ellei avaimet palaudu, niin joudumme esto-listaamaan avaimet ja tilaamaan uudet, ja lasku tästä tulee asukkaalle itsensä maksettavaksi. Palautusaikaa asukkaalle annoin tämän päivän iltaan klo 20 asti.

Loppu aamupäivä ja osa iltapäivästä kului yhden asukkaalle avainpalautukseen liittyen. Asukas oli palauttanut avaimet viime kuun vaihteessa, ja hänen palautuksensa oli ollut puutteellinen, ja olimme täten joutuneet tilaamaan lukkojen sarjoituksen. Asukas oli kiistänyt tämän, ja väitti että kaikki avaimet olisi palautettu. Selvittelin tätä, ja tosiaan yksi avain puuttui, juuri

niin kuin olimme alun perin raportoineet. Lähetin tästä selvityksen Espoon Asuntojen muuttokäsittelijälle. Aikaa tähän selvittelyyn kului melkein tunti, kun täytyi kaivaa alkuperäisiä kuitauksia avainluovutuksesta sekä tehdä selvitystä mitä kaikkea olimme itse tehneet kohteen avaimia koskien omassa järjestelmässämme. Loppujen lopuksi oli selkeää, että yksi avain puuttui.

Iltapäivästä pääsin palaamaan takaisin palautusten käsittelyyn, ja sainkin sitä hyvin edistettyä. Jäimme vielä odottamaan palautuksia osasta autopaikkojen avaimista. Kaikki asunnon avaimet lukuun ottamatta yhtä oli palautettu. Kaiken kaikkiaan päivä oli todella kiireinen niin kuin alun perin osasisinkin odottaa. Kyseessä kuitenkin kuun ensimmäinen päivä, ja se on tuttuun tapaan avainhallinnassa yksi kiireisimmistä päivistä kuukauden aikana. Toivottavasti huomenna olisi jo hieman hiljaisempaa. Työpäiväni päättyi klo 16:30, eli pitkä päivä tuli tehtyä.

Tiistai 2.syyskuuta 2025

Tänään saavuin töihin taas hyvissä ajoin klo 7:30. Päivä alkoi rauhallisesti, asiakkaita kävi rauhalliseen tahtiin palvelutiskillä, ja puheluita tuli noin 10 kappaletta aamupäivän aikana. Sähköposteja ei ollut edellisen päivän iltana tullut ollenkaan. Työtehtäviä ei siis ollut mitenkään erityisen paljoo, ja ehdimme kollegan kanssa käymään läpi Electroluxin pesulavarausjärjestelmää tarkemmin läpi mitä kaikkea järjestelmästä löytyy, ja mitä kaikkea pystymme sieltä tekemään. Itse harrastan paljon käytössämme olevien järjestelmien tutkimista aina kun työtehtävätilanne sen sallii. Tällä tavoin opin järjestelmistä entistä enemmän, ja koen että on helppo oppia, kun aihe kiinnostaa ja liittyy jokapäiväiseen työhöni.

Iltapäiväkin oli suhteellisen rauhallinen. Teimme muutamia automaattiluovutuksia siivoojille, ja soittelimme uusille asukkaille avainnoudoista, kun näissä oli poikkeuksia. Pyrimme tarjoamaan asiakkaillemme aina lisätietoja, jos avainluovutuksissa tulee jotain poikkeuksia, jotta he eivät hätäänny ja ovat tietoisia muutoksista. Esimerkkitalanteena tämän päiväinen tapaus, jossa asukas oli allekirjoittanut vuokrasopimuksen alkamaan heti huomista, mutta asunnon avaimet olivat siivoojalla, joka kävi siivoamassa asunnon vielä ennen kuin seuraava muuttaisi sisään. Sisään muuttavalle asukkaalle ilmoitettiin, että avaimet olivat siivoojalla, ja että hän saa avainten noutoviestin heti kun siivooja on avaimet palauttanut. Näin asukas oli tietoinen, että hän on saamassa noutoviestin, mutta vasta iltapäivästä, ja hän tiedostaa sen, että asia on käsittelyssä. Mielestäni hyvän asiakaspalvelun kulmakivi on se, että asiakas on tietoinen missä mennään hänen asiansa käsittelyn suhteen. Tämä poistaa epätietoisuuden, ja antaa asiakkaalle mielenrauhaa.

Klo 16 jälkeen kävimme kollegan kanssa kiertämässä kaksi avainautomaattia ja tarkastimme asukkaiden avainpalautuksia. Muutamat avaimet piti ottaa palvelupisteellemme, sillä palautukset olivat puutteellisia. Näiden jatkokäsittelyä jatkan huomenna aamulla. Työpäivä päättyi klo 17:30, joten työtunteja kertyi 10.

### Keskiviikko 3. syyskuuta 2025

Tänään ajatuksena oli syventyä hieman enemmän Finanssialan keskusliiton avainturvallisuusohjeeseen, ja hyödyntää sitä työpäivän aikana, jos vain työtehtävät sen sallivat. Päivä olikin yllättävän rauhallinen, joten pääsin syventymään ohjeeseen töiden ohessa. Ihan ensimmäisenä huomioni kiinnittyi ohjeen pääsivulla olleeseen lauseeseen: ”Avainturvallisuus on viime kädessä käyttäjän huolellisuutta ja avainten oikeaa säilytystä” (Avainturvallisuusohje 2021).

Meidän tärkein pyrkimyksemme kaikessa toiminnassamme on avainten huolellinen käsittely. Hallinnassamme olevat avaimet on merkitty ja järjestetty avainsäilytysyksiköömme niin ettei avaimissa ole mitään yhdistäviä tietoja siitä mihin kohteeseen avain käy. Tiedämme itse mihin avaimet käyvät avainhallintajärjestelmämme kautta. Huolellisuutta painotetaan myös siitä syystä, että hallinnassamme on suuri määrä avaimia, tällä hetkellä noin 25 000 kappaletta. Avaimia myös säilytetään ohjeen mukaisella tavalla säilytysyksikössä, joka on lukittu, ja murtosuojattu sekä valvottu Finanssialan keskusliiton murtosuojausohjeen tason 3 mukaisesti. Yrityksemme tiloissa on myös ohjeen vaatima tason 3 murtohälytysjärjestelmä. (Avainturvallisuusohje 2021.)

Pidämme kaikista hallinnassamme olevista avaimista kirjaa, ovat ne sitten lainassa jollakin henkilöllä sillä hetkellä, taikka avainsäilytysyksikössämme toimipisteellämme. Avainpalautuksista huolehdimme päivittäin. Seuraamme tarkasti urakoitsijoille tehtyjä lyhytaikalainoja, että avaimet palautuvat ajoissa. Jos palautus myöhästyy, tavoittelemme urakoitsijoita ripeästi, ja kyselemme avainten perään. Asukkaiden palautuksia käsittelemme melkein päivittäisesti. Joskus kuukauden sisään mahtuu päiviä, kun ei ole yhtään päätyvää vuokrasopimusta. Päätyviä sopimuksia on eniten aina kuukausien vaihteissa, ja tällöin asukkaiden avainpalautusten seuraaminen ja niistä huolehtiminen korostuu. Avaimia luovutamme käyttötarpeen mukaan ja vaadimme aina henkilökohtaisen kuittauksen. Emme luovuta avaimia yritysten kuittauksilla. Avaimen haltijana on aina oltava henkilö ei yritys. Luovutamme myös aina niin sanotun vähimmän haitan avaimen, eli yleisavaimien luovuttamista vältämme viimeiseen asti. Jos urakoitsija suoriutuu työstään huolto- tai reittiavaimella, silloin hän sellaisen saa eikä yleisavainta. Yleisavainlainoissa olemme aina erityisen tarkkoja, ja haluamme kunnon perusteet, miksi yleisavain täytyisi lainata. Yleisavaimille emme myöskään lähtökohtaisesti anna pitkiä laina-aikoja, vaan vaadimme niiden palautusta heti kun työ on suoritettu. (Avainturvallisuusohje 2021.)

Ohjeen kohdassa viisi käsitellään avainten käyttäjiä. Asukkaille ja urakoitsijoille luovutamme aina vain sen määrän avaimia mitä he tarvitsevat. Asukkaat yleisesti tarvitsevat kaikkia asuntoonsa kuuluvia avaimia, ja se on täysin ymmärrettävää, sillä kyse on heidän vuokraamastaan asunnosta, jonka avaimiin heillä silloin on hallintaoikeus. Asukkaille luovutamme siis yleensä kaikki huoneistoon kuuluvat avaimet. Tarpeen mukaan säilytämme myös asukkaiden avaimia,

jos he eivät halua tai koe tarpeelliseksi vastaanottaa kaikkia asunnon avaimia, koska näitäkin tapauksia on. Urakoitsijoille avaimia luovutettaessa tarpeellinen määrä on yleensä 1 avain per kohde, ellei kyse ole isommasta tai pitkäkestoisemmasta urakasta, joissa avaimia tarvitaan enemmän. Näistä saamme etukäteen aina ilmoituksen Espoon Asunnoilta. Kaikista luovutetuista avaimista otamme aina kuittauksen. Emme missään tilanteessa luovuta avaimia ilman kuittausta. Avaintenluovutuksessa painotamme myös, että vastuu avaimista on avainten vastaanottajalla, ja hänen täytyy käyttää ja säilyttää niitä huolellisesti. Avainten katoamistapauksissa vastaanottaja on velvollinen ilmoittamaan asiasta välittömästi. (Avainturvallisuusohje 2021.)

Avainturvallisuusohjeeseen syventyminen antoi itselle hyvän käsityksen avainhallintamme tilasta. Toimimme ohjeen vaatimilla tavoilla, ja avainten käsittelymme ja suojaustoimemme ovat myös hyvällä tasolla. Olemme ottaneet hyvin huomioon kaikki ohjeen meidän toimintaamme koskevat osa-alueet. Eipä tässä työskentelyn ohessa ollut aiemmin tullut syvennettyä sen enempää kyseiseen ohjeeseen. Avainhallinnan perusteet minulla oli jollain tasolla tiedossa aiemman ammattini kautta, mutta näin syvällisesti en aiemmin asiaan ollut tutustunut. Ohjeeseen tutustuminen lisäsi myös ymmärrystäni entistä enemmän siitä miksi toimimme niin kuin toimimme. Nyt osaan myös perustella paremmin, jos meiltä kysytään miksi toimimme avaintenhallinnassa näin kuin toimimme.

Muuten työpäiväni sujui jälleen päivittäisten asioiden parissa. Tänään olin aiempia päiviä enemmän myös palvelutiskillä palvelemaan urakoitsijoita. Tiskillä oleminen tuo mukavaa vaihtelua pelkkään tietokoneen äärellä istumiseen ja näpyttelyyn. Työpäivän pituus oli tänään 8,5 tuntia, joten taas kertyi hyvin saldotunteja pankkiin.

Torstai 4.syyskuuta 2025

Tänään vuorossa oli avainautomaattien kiertäminen, ja palautusten tarkastamista. Kiersimme aamupäivän aikana 6 eri automaattia, ja näistä kertyi iso määrä avaimia tuotavaksi takaisin toimistolle, sillä palautukset olivat puutteellisia. Osaan tilattiin mustalistauksia, jos kyseessä oli iloq-avaimilla toimiva kohde, ja osaan taas sarjoituksia, kun kyseessä oli mekaanisten avainten kohteita. Nämä tuotiin palvelupisteelle siksi, koska kohteisiin oli tulossa uusia avaimia, niin vanhat piti tuoda pois automaatista. iLoq-avainten kohdalla näemme helpomaksi aina tuoda avaimet toimistolle, jos palautus puutteellinen, sillä uusi avain toimitetaan meille aina palvelupisteelle lukkoliikkeen toimesta. Tällöin uusi asukas saa kaikki avaimensa kerralla yhdestä paikasta eikä tarvitse juosta kahdessa paikassa, jos osa avaimista on automaatissa ja osa palvelupisteellä.

Iltapäivä sujui rauhallisesti. Asiakkaita oli taas yllättävän vähän, ja sain nyt kaikki kuun vaihteen avainpalautukset käsiteltyä loppuun kaikessa rauhassa. Päivä oli mukavan rauhallinen, ja

avainautomaattien kiertely toi mukavaa vaihtelua toimistolla istumiseen. Työviikkoni päättyi jo tänään, sillä olen huomisen päivän vapaalla.

#### 4.4 Viikon 2 yhteenveto

Viikko oli vaihtelevasti kiireinen. Kiire tuntui painottuvan taas alkuviikkoon, eikä ihme sillä kuukausi vaihtui. Tällä viikolla opin avainturvallisuudesta lisää Finanssialan keskusliiton avainturvallisuusohjeen avulla. Sain kerättyä lisää tietoa, ja syvensin ymmärrystäni avainhallintaan liittyvistä asioista. Ymmärrän nyt entistä paremmin, miksi avainhallinnassa on erilaisia turvallisuustoimia, ja miksi niitä on tärkeää seurata ja ylläpitää päivittäisessä toiminnassamme. Työviikko oli tavallista lyhyempi, sillä otin perjantain vapaaksi, ja se kyllä tuli tarpeeseen. Siitä huolimatta työtunteja kertyi 34, sillä joka päivä tuli tehtyä hieman ylitöitä.

#### 4.5 Viikko 3

Sain hyvän idean edellisellä viikolla, että seuraavan viikon aikana voisin sukeltaa syvemmin Abloy Coreen. Core on Abloyn oma portaali, ja se sisältää muun muassa kaikenlaista tietoa liittyen mekaanisiin avaimiin. Coresta löytyy myös lukitukseen liittyviä koulutuksia. Tarkoituksena olisi tutustua Abloy Coren sisältämiin materiaaleihin, ja katsoa josko sieltä löytyisi hyvää lähdemateriaalia tämän viikon raportointiin. Tavoitteena on oppia lisää mekaanisista lukitusjärjestelmistä, mekaanisista avaimista, ja niiden toiminnasta.

Torstai 11.syyskuuta 2025

Olin alkuviikon poissa, joten viikon raportointi alkaa tästä päivästä. Tulin heti aamusta aikaisin vähän klo 7 jälkeen, kun halusin päästä heti ajan tasalle, mitä kaikkea poissaoloni aikana olikaan tapahtunut. Kollegani olivat pärjänneet todella hyvin, eikä minulle ollut jäänyt mitään hoidettavaa. Ihan turhaan huolehdin, että pärjäävätkö he. Todella hyvin oli mennyt. Tämä oli siis ensimmäinen kerta, kun olin poissa. Kollegani ovat olleet meillä töissä nyt hieman yli kuukauden niin hieman jännitti miten menee, mutta ihan turhaan jännitin. Päivä oli rauhallinen, mikä sopi minulle erittäin hyvin. Oli niin sanotusti pehmeä laskeutuminen takaisin töihin. Ehdin tänään syventyä Abloy Coreen, ja sieltä löytyvään Abloyn omaan avainturvallisuuskäsikirjaan. Käsikirja on aika laaja, joten tänään käsittelin muutamaa ensimmäistä kappaletta.

Abloyn avainturvallisuuskäsikirja on huomattavasti syvempi ja laajempi katsaus avainturvallisuuden kuin Finanssialan Keskusliiton avainturvallisuusohje. Käsikirja on kaksiosainen, ja syvenyy erityisesti Abloyn avainten turvallisuuteen sekä lukkoliiketoiminnan avainturvallisuuteen. Ohjeet koskevat kaikkia Abloy-valtuutettujen lukkoliikkeiden operatiiviseen toimintaan osallistuvia henkilöitä, ja liikkeiden on noudatettava ohjeita ja määräyksiä kaikessa toiminnassaan. Caverion Suomi Oy on Abloy-valtuutettu lukkoliike (Caverion 2025d). Abloy painottaa

ohjeessaan, että asiakkaan turvallisuuden on oltava kaiken toiminnan perusteena. Lukkoliikkeiden henkilöstön tulee toimia turvallisuuskulttuurin edistäjinä, ja toimia esimerkiksi kaikissa turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Lähtökohtana lukitusturvallisuudessa on aina asiakkaan ja/tai käyttäjän turvallisuus ja yksityisyys, ja nämä tulee turvata ja varmistaa kaikissa olosuhteissa. Meidän palvelupisteellämme tämä korostuu erityisesti lisävainten tilaamisessa ja luovuttamisessa. Varmistamme aina, että asiakkaalla on oikeus vastaanottaa avaimia kohteeseen, johon tilaus on tehty. Varmistus tehdään urakoitsijoiden kohdalla työkeikoista kiinteistönhallintajärjestelmä Tampuurin kautta taikka Espoon Asuntojen erillisellä avainvaltuuksella kyseiselle urakoitsijalle. Asukkaiden kohdalla varmistus tehdään Tampuurin kautta, josta näemme, onko asukkaalla voimassa oleva vuokrasopimus huoneistoon, johon hän avaimia tilaa tai on niitä hakemassa. Mikäli oikeutuksessa on minkäänlainen epäily, kieltäydymme avainten luovutuksesta, ja olemme heti yhteydessä Espoon Asuntoihin. (Abloy-valtuutetun lukkoliikkeen turvallisuuskäsikirja osa 1 2024.)

Perjantai 12. syyskuuta 2025

Työpäivä alkoi tänään noin klo 8. Kollegani saapui töihin samoihin aikoihin, ja aloitimme työpäivän sähköpostien läpikäynnillä ja ensimmäisten urakoitsijoiden avainluovutuksien parissa. Puolen päivän jälkeen pääsin jälleen Abloyn avainturvallisuuskäsikirjan pariin. Tänään keskityin avaimista ja niiden säilytyksestä kertoviin kohtiin.

Keskeisimmät vaatimukset koskevat avainten hallussapitoa sekä säilytystä. Ohjeen mukaan avaimia saa pitää hallussa lukkoliike, jos asiakas on antanut kirjallisen valtuutuksen avainten säilytyksestä. Tällöin avaimissa ei saa olla selvää asiakastunnistetta ja avaimista ei saa olla tunnistettavissa mihin kohteeseen ne käyvät, jotta ulkopuolinen henkilö ei kykene selvittämään avaimen käyttökohdetta. Me käytämme avaimissamme erillistä tunnistetietoa, jolla ulkopuolinen ei pysty selvittämään avaimen käyttökohdetta. Ainoastaan me avainhallinnan työntekijät pystymme avainhallintajärjestelmämme kautta erottamaan mihin avain käy. Avainten tulee myös olla säilytettyinä kassakaapissa taikka muussa asianmukaisesti suojatussa säilytysyksikössä, johon ulkopuolisella ei ole pääsyä. Säilytysyksikkömme täyttää ohjeen vaatimukset. (Abloy-valtuutetun lukkoliikkeen turvallisuuskäsikirja osa 1 2024.)

Abloyn käsikirjan avainten hallussapidon ja säilytyksen vaatimukset olivat hyvin samankaltaisia kuin Finanssialan keskusliiton avainturvallisuusohjeen. Pääpiirteet ja vaatimukset olivat samanlaiset, ja viitteenä olikin käytetty Finanssialan keskusliiton ohjetta Abloyn tarkennuksilla. Abloy painottaa käsikirjassaan hyvinkin painokkaasti, että lukkoliikkeen tulee noudattaa jokaista käsikirjan kohtaa, jotta saavutetaan kokonaisvaltainen avainturvallisuus (Abloy-valtuutetun lukkoliikkeen turvallisuuskäsikirja osa 1 2024).

#### 4.6 Viikon 3 yhteenveto

Viikko oli hieman rikkonainen ja lyhyt poissaolajeni vuoksi. Ehdin olemaan töissä vain torstain ja perjantain, mutta yritin kuitenkin ottaa niistä päivistä kaiken irti, ja ehdinkin tutustumaan Abloyn turvallisuuskäsikirjaan suhteellisen hyvin ottaen huomioon tämän viikon vähäiset työpäivät. Pääsin syventämään osaamistani ja ymmärrystä avainturvallisuudesta entisestään vaikakin oli samanlaisia asioita kuin aiemmissa lähteissä, mitä olen työssä hyödyntänyt. Toisaalta kertaus on opintojen äiti, ja kertaamalla ne asiat vaan yksinkertaisesti jäävät paremmin mieleen, ainakin minulla. Haasteena koin sen, että en voi hyödyntää ihan kaikkea tietoa mitä käsikirjassa kerrotaan sillä kyseessä on Abloyn oma julkaisu, ja julkaisu on rajattu eli julkaisussa olevaa tietoa ei saa jakaa eteenpäin. Huomioon piti ottaa myös se, etten voi kertoa myöskään ihan kaikkea meidän toimistamme avainhallinnassa, sillä osa toiminnastamme on salassa pidettävää turvallisuusyiden takia.

#### 4.7 Viikko 4

Tällä viikolla aion jatkaa Abloyn turvallisuuskäsikirjan läpikäyntiä, jos saisin vielä lisää haalittua tietoa avainturvallisuudesta. Tavoitteena olisi myös päästä lisäkouluttatumaan Abloyn Academyn omien koulutusten kautta, ja täten kehittämään omaa ammattitaitoa lukituksesta ja avainhallinnasta entistä enemmän. Tavoitteena on päästä keskittymään taas täysillä töihin sekä opinnäytetyön edistämiseen.

Maanantai 15. syyskuuta 2025

Työviikko alkoi taas aikaiseen klo 7:30. Viikonloppuna oli tullut vain muutama sähköposti, joka hieman yllätti. Yleensä niitä on enemmän, lähemmäs kymmenen. Kollegakin palasi vapailtaan takaisin, joten täysi kokoonpano oli taas työn touhussa. Päivä oli kiireinen, joten en tänään ehtinyt jatkamaan Abloyn turvallisuuskäsikirjaa. Kysyin tänään käyttöoikeudet tuonne Abloyn oppimisympäristö Academyyn, joten toivottavasti pääsen sen pariin tämän viikon aikana enemmänkin.

Tänään koimme ensimmäisen kerran sen, että avaimia oli mennyt sekaisin avainautomaatissa. Asukas oli hakenut avaimet osoitteeseen mihin oli tänään muuttamassa, mutta hän oli saanut automaatista väärän osoitteen avaimet. Selvitimme, että avaimet oli viimeksi olleet siivoajalla, ja hänellä oli samaan aikaan ollut toisen osoitteen avaimet, ja hän oli palauttanut ne avainautomaattiin väärin lokeroihin eli palautukset oli menneet päittäin. Huolellisuus avainten kanssa olisi tässä tapauksessa estänyt tämän, mutta ilmeisesti liika kiire ja stressi oli aiheuttanut sekaannuksen henkilön toiminnassa. Lähdimme hakemaan oikeat avaimet asukkaalle automaatista, ja toimitimme ne suoraan hänelle muutto-osoitteeseen, ja samalla otimme väärät avaimet takaisin. Tästä koitui meille sekä asukkaalle turhaa harmia sekä lisätyötä. Onneksi asukas oli ymmärtäväinen, ja hän pääsi jatkamaan muuttoa pienen

viivästyksen jälkeen. Asian jatkoselvittely meidän päässäme jatkui sitten vielä palvelupisteellämme. Asiasta täytyi totta kai ilmoittaa Espoon Asunnoille sekä siivousliikkeelle, jonka toimesta sekaannus oli päässyt tapahtumaan. Tällaisissa tilanteissa koemme tiedottamisen ja kommunikaation olevan elintärkeää, jotta asiakkaamme Espoon Asunnot tietää, jos tällaista on päässyt tapahtumaan, ja he saavat tietoonsa, että asia on otettu vakavasti ja se on hoidettu pikimmiten. Näiden tapahtumien avulla voimme myös kehittää toimintaamme, ettei tällaista pääsisi enää jatkossa tapahtumaan.

Jatkossa emme aio enää luovuttaa siivoojille useamman kohteen avaimia yhtä aikaa sellaisissa tilanteissa, joissa kohteiden avainmäärä ja avaintyyppi on sama niin kuin nyt pääsi käymään. Molemmissa kohteissa oli iLoq s10 avaimet ja avainmääräkin oli sama, joten emme pystyneet avainautomaattimme lokerokameroista havaitsemaan, että avaimet olivat menneet väriin lokeroihin. Palautukset olimme tarkastaneet täysin normaalisti toimintatapojemme mukaan vuorokauden sisällä palautuksesta, mutta asia huomattiin vasta nyt kun avaimet seuraavan kerran luovutettiin siivoojan jälkeen seuraavalle asukkaalle.

Tiistai 16. syyskuuta 2025

Päivä alkoi taas aikaiseen ennen klo 8. Sähköposteja oli taas tullut muutama kappale, ja kävin ne läpi ennen kuin kollegani saapuivat töihin. Näissä ei ollut mitään erityistä, muutama avainvaltuutus Espoon Asunnoilta urakoitsijoille, ja yksi asukas, joka oli hukannut avaimia. Vastailin näihin, ja lajittelin nämä hoidetut sekä avainvaltuutukset-kansioihin tämän jälkeen. Viestien laittaminen kansioihin pitää pääsähköposti näkymämme siistinä, ja tarkoituksena on että päänäkymässä olisi vain ne sähköpostit, joita ei ole vielä käsitelty taikka ne ovat muuten hyvin ajankohtaisia.

Yhdessä kollegoiden kanssa olimme myös ideoineet, että alkaisimme pitämään päiväkirjaa päivittäisistä asioista, jotka olisi hyvä tietää myös tulevina päivinä. Esimerkkinä, jos joku asia jää hoidettavaksi seuraavalle päivälle, niin sen muistaa sitten hyvin. Päiväkirja on myös kätevä silloin, jos joku meistä on ollut poissa, niin pääsee töihin palatessa sitten hyvin kartalle tapahtumista, ja niin sanotuista ”hyvä tietää”-asioista. Jaoimme tiedoston meidän yhteiselle Teams-kanavalle, joten me kaikki pääsemme tiedostoon käsiksi ajantasaisesti. Teimme myös jokapäiväisestä toiminnasta oman tiedoston mihin kokosimme päivittäin tehtäviä asioita kuten esimerkiksi palautuneiden avainten hyllytyksen sekä lisäävainten tilausten seurannan. Näiden tiedostojen avulla pysymme jokainen hyvin perässä tehdyistä asioista, ja milloin ne on tehty.

Laadukkaalla ja hyvin suunnitellulla sisäisellä viestinnällä voimme parantaa tuottavuuttamme ja työhyvinvointiamme. Kun panostamme omaan sisäiseen viestintäämme, se lisää sujuvaa tiedonkulkua ja vahvistaa kokemustamme siitä, että olemme kartalla sen hetkisistä tapahtumista. Tiedonkulun sujuvoittaminen on sisäisen viestinnän yksi keskeisimmistä tehtävistä. (Kivela 2023.)

Iltapäivä kului puhelimeen vastaillessa, ja yhden rikkinäisen avaimen selvittelyssä. Asukas kyseli avaimen perään, kun hän oli sen meille tuonut tarkastettavaksi, kun se oli lakannut toimimasta. Lähetimme avaimen pääkonttorillemme lukituspuolelle varastovastaavallemme, jotta hän olisi lähettänyt avaimen mahdollisesti iLoqille tarkempia tutkimuksia varten. Asian selvittely jäi tältä osin kesken, sillä en saanut varastovastaavaa tavoitettua. Palaamme asiaan siis huomenna, ja toivottavasti tämä ratkeaa, ja saadaan asukkaalle vastaus.

Abloy Academy-tunnuksia jäin vielä odottelemaan. Ne eivät vielä olleet saapuneet, mutta edelleen toiveikkaana odotan, että tämän viikon aikana saapuvat. Odotuksina Academyn koulutuksista on tietotaidon syventäminen lukitus- ja avainasioista sekä opitun hyödyntäminen käytännössä työn kautta. Toki koulutuksissa on myös varmaan sellaisia asioita, jotka ovat jo tuttuja ja työn kautta opittuja, mutta uskon että silti ammattitaitoni kehittyisi entisestään. Uskon, että koulutuksissa on myös paljon uutta asiaa tiedossa, mitä en välttämättä ole työn kautta päässyt vielä oppimaan, ja näitä asioita odotan innolla. Halu kehittyä on valtava. Haluan olla työssäni niin hyvä kuin vain voin olla, ja tartun kehittymismahdollisuuksiin aina kun niitä on tarjolla.

Keskiviikko 17. syyskuuta 2025

Tänään tavoitteena oli jatkaa eilen kesken jääneen rikkinäisen avaimen olinpaikan selvitystä. Avain tosiaan oli varastovastaavallamme meidän pääkonttorillamme. Avain ei enää mennyt takuuseen, sillä avain oli ohjelmoitu jo vuonna 2018. Avain toimitettiin meille takaisin esihenkilömme toimesta, ja tyhjensimme sen. Olin asiakkaaseen yhteydessä, ja kerroin tämän. Kerrottu myös samalla, että hän saa veloituksen uuden avaimen tilalle, sillä avain oli hajonnut normaalissa käytössä. Ohjelmoitu asiakkaalle uusi avain, ja lasku tästä toimenpiteestä meni nyt Espoon Asunnoille. Asiakas oli tyytyväinen samaansa palveluun, ja sen nopeuteen. Aamupäivä meni muuten sähköposteihin ja puheluihin vastaillessa.

Työpäivä oli onneksi rauhallisen puoleinen niin ehdin iltapäivästä syventymään viestinnän tärkeyteen yrityksissä ja peilasin tätä teoriaa nimenomaan meidän avainhallintaamme. Viestintä on olennainen osa jokapäiväistä työtämme, ja viestinnän tärkeys korostuu, kun työntekijöitä on enemmän kuin yksi, jolloin tietoa tulee jakaa kaikille työhön osallistuville henkilöille. Aihetta olen aiemminkin työssäni käsitellyt, mutta ajattelin syventyä aiheeseen vielä enemmän.

Viestinnän määritelmänä voidaan pitää kaikkea organisaation sisällä tapahtuvaa viestintää. Viestintään sisältyy muun muassa organisaation laajuinen tiedottaminen, tiimien sisäiset palaverit, ihmisten kahdenkeskeiset keskustelut sekä viestintä asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa. Viestintä voi olla suunniteltua kuten tiedottaminen ja kokoukset tai suunnittelematonta kuten esimerkiksi kahvipöytäkeskustelut ja spekulatiot. Kun sisäinen viestintä on suunniteltu hyvin, sillä voidaan vähentää tai jopa estää monenlaisia organisaatiossa ilmeneviä ongelmia, kuten esimerkiksi tiedottomuus tai epävarmuus erinäisistä organisaation tai tiimin

sisäisistä asioista. Oikealla tiedolla vahvistetaan luottamuksen kokemusta työpaikalla. Sisäinen viestintä on laadukasta silloin kun se on selkeää, avointa, johdonmukaista oikea-aikaista ja oikein kohdennettua. Johdonmukaisella viestinnällä vähennetään tietotyhjiöiden syntymistä, ja tällöin ihmisten ei tarvitse täyttää tiedonpuutetta omilla arvauksilla tai tulkinnoilla asioista. (Kivelä 2023.)

Viestintää voidaan lähtökohtaisesti pitää kaksisuuntaisena vuorovaikutuksena, jossa vuorovaiuttajien välillä syntyy merkitys. Ihmiset eivät ole yhtä vastaanottavaisia viestinnälle, jos heidän tarvettaan tulla kuulluksi ja ymmärretyksi ei ole huomioitu. Vuorovaikutteisudella annetaan ihmisille kokemus siitä, että heidän mielipiteillään ja kokemuksillaan on väliä. Tämä tarjoaa myös organisaatiolle tärkeää ja hyödyllistä tietoa. Loppujen lopuksi sisäisellä viestinnällä rakennetaan sisäistä ilmapiiriä, joka on jaetusti kaikkien tiimin jäsenten vastuulla. Avainhallinnassamme yhteinen vastuu viestinnästä tekee ilmapiiristämme avoimen, optimistisen ja kannustavan. Jaamme tietoa avoimesti ja riittävästi ja vuorovaikutuksemme toimii. Pyrimme kehittämään ja ylläpitämään viestintäämme jatkuvasti, jotta avoin ilmapiirimme säilyy tulevaisuudessakin. Viestintä on meille perusta, jolle rakennamme tehokkaan ja positiivisen työympäristön. Toimiva viestintä ei ainoastaan välitä tietoa, vaan se myös kannustaa vuoropuheeluun ja ideoiden vaihtoon, ja tämä puolestaan tukee jatkuvaa parantamista. Viestinnän onnistumisesta avainhallinnassamme kertoo esimerkiksi se, että olemme yhdessäideoineet päivittäisten työtehtävien läpikäynnin, ja sen aikataulutuksen sekä päiväkirjan ideoinnin, johon kirjaamme päivittäin tulevia tärkeitä asioita, jotka on hyvä tietää myös jatkossa. Päiväkirjaa luemme päivittäin ja päivitämme sitä ahkerasti. Emme siis nojaa pelkästään suulliseen keskusteluun asioista. Käymme toki asioita myös suullisesti läpi, mutta päiväkirja tekee viestinnästäme tehokasta, ja se toimii suullisen viestinnän tukena, joka taas tekee toiminnastamme tehokasta ja huolellista. (MIF 2024.)

Viestinnällä vaikuttamme myös asiakassuhteeseemme Espoon Asuntojen kanssa. Viestintä asiakkaan kanssa on keskeisessä roolissa luottamuksen rakentamisessa. Tehokkaan ja luotettavan viestinnän avulla voimme nopeasti hyödyntää muun muassa asukkaita, urakoitsijoilta sekä Espoon Asunnoilta tulleita palautteita palveluidemme kehittämisessä. Tästä esimerkkinä siivousliikkeiden kanssa käyty viestintä avainautomaattien tehokkaaseen käyttöön. Aluksi urakoitsijoilla oli haasteita avainautomaattien käytössä, mutta heidän kanssaan viestittiin ahkerasti ja löysimme molempia osapuolia (avainhallinta ja urakoitsija) miellyttävät, ja tehokkaat toimintatavat avainten automaattiluovutuksiin. Tehokas kommunikointi antoi meille tässäkin tilanteessa mahdollisuuden ymmärtää asiakkaidemme tarpeita paremmin. (MIF 2024.)

Torstai 18. syyskuuta 2025

Tiedossa oli hiljainen päivä avainluovutusten ja palautusten suhteen. Urakoitsijoita kävi tavalliseen tapaan palvelutiskillä, ruuhkapiikkien osuessa taas tyypillisesti aamupäivän

ensimmäisiin tunteihin. Muuten päivä meni Electroluxin pesulatunnisteiden ohjelmoinnissa ja hyllyttämisessä hyllypaikoilleen. Sähköposteja tuli noin 20 kappaletta, osa työllisti enemmän ja osa taas vähemmän.

Saimme myös tänään tietoomme, että avainhallintapalvelumme laajentuu lokakuussa uudella asiakkuudella. Tämä herätti itsessä hieman ristiriitaisia tunteita, sillä tuntuu, että olemme saaneet tämän nykyisen Espoon Asuntojen asiakkuutemme toimimaan erittäin hyvin niin heti tuli pelko, että uusi asiakkuus saattaisi lisätä työmäärää liikaa. Samalla taas mietin, että on yrityksellemme hyvä asia, että toiminta laajenee entisestään. Ja tämä ehkä jopa kertoo siitä, että olemme hoitaneet Espoon Asuntojen asiakkuutta hyvin, kun palvelu kiinnostaa muitakin yrityksiä. Aika näyttää miten uusi asiakkuus sujuu. Luottavaisin mielin olen kuitenkin, että saamme senkin onnistumaan, ja luistamaan niin kuin tämän nykyisenkin asiakkuuden.

Kävin myös tänään lisää läpi Abloyn turvallisuuskäsikirjaa, mutta en oikein voinut siitä mitään tähän kirjoittaa julkaisun rajausten vuoksi. Julkaisu oli rajattu vain Abloy-valtuutetuille lukkoliikkeille ja niiden henkilöstölle. Käsikirjasta löytyneet tiedot kuitenkin syvensivät omaa käsitystä ja tietotaitoa Abloyn mekaanisista avainjärjestelmistä ja lukituksien toiminnasta sekä turvallisuudesta.

Perjantai 19. syyskuu 2025

Viikon viimeinen työpäivä oli tuttuun tapaan tavallista rauhallisempi. Perjantai on yleensä viikon rauhaisin päivä, toisin kuin maanantai tai tiistai. Tämän päivän eniten aikaa vienyt tapahtuma oli virheellinen kadonneiden avaimien estolistaus työkeikka, jonka lukkoliike oli suorittanut. Asukas soitti meille aamupäivästä, ja kertoi ettei yksi hänen avaimistaan enää toiminnut hänen asuntonsa oveen taikka mihinkään oveen taloyhtiössä. Lähdetty selvittämään asiaa, ja selvisi, että asukas oli aiemmin hukannut useita avaimia, ja tilannut samalla uuden avaimen meiltä. Olimme tilanneet kadonneille avaimille estolistaukset lukkoliikkeeltä, ja he olivat tänään käyneet työn suorittamassa. He olivat vahingossa vain nyt sitten estolistanneet asukkaan meiltä tilanneen avaimen eikä sitä avainta mikä oli oikeasti kadonnut. Avaintiedot oli kyllä alkuperäiseen työkeikkaan merkitty selkeästi, mutta jostain syystä nyt oli päässyt käymään inhimillinen virhe lukkoliikkeen lukkosepältä. Tehty heti uusi työkeikka heille, ja pyydetty poistamaan väärin estolistattu avain estolistalta, ja palauttamaan se käyttöön sekä estolistaamaan oikeasti kadonnut avain, mikä oli alkuperäiseenkin työkeikkaan merkitty. Laitettu asiasta vielä erillinen sähköposti lukkoliikkeelle sekä soitettu perään, ja varmistettu, että työkeikka suoritetaan vielä tämän päivän aikana, jotta asukkaalle ei nyt koidu liiallista harmia, kun avain ei nyt toimi. Lukkoliike hoiti asian tämän päivän aikana, ja asukas oli lopulta tyytyväinen, että asia nyt hoidettiin, ja avaimet nyt toimivat juuri niin kuin pitääkin.

Iltapäivästä tavoitteena oli syventyä avainpalvelutoimintaamme käyttäen apuna lähdemateriaalia. Lähdemateriaaliksi valikoitui Mirva Viljakaisen Ammattimaisen avainpalvelun ABC-kirja,

joka on julkaistu vuonna 2020. Kirja sopii todella hyvin juuri avainpalvelussa työskentelevälle henkilölle. Tänään käsittelyyn pääsi kirjan ensimmäinen luku.

Avainhallinnan yksi osa on avainpalvelu. Avainpalvelu on ratkaisevan tärkeä osa avainhallinnan kokonaisuutta. Siihen kuuluu avainten luovutus ja palautus, määräaikaisten avainlainojen valvonta sekä avainvaraston ylläpito. Avainhallinta on meitä kaikkia koskettava asia, ja se kehittyy jatkuvasti. Erityisesti nykypäivänä, kun yhä suurempi osa avainhallinnasta hoituu sähköisesti. Sähköiset palvelut ja järjestelmät kehittyvät, ja tämä näkyy myös avainhallinnassa. Avainhallinta on hyvin organisoitua ja hoidettua silloin, kun se mahdollistaa normaalin elämän, ja käyttäjä ei joudu kiinnittämään huomiota avainhallintaan. Avainhallintaan vaikuttaa ja vahvasti liittyy urakoitsijahallinta sekä vuokralais-/asukashallinta. (Viljakainen 2020, 6-7.)

Omassa työssä avainpalvelu on iso osa asiakkaallemme tarjoamaamme palvelua. Luovutamme sekä vastaanotamme avainpalautuksia työpäiviemme aikana runsaasti. Keskimääräinen palvelutapahtumamäärä palvelutiskillämme on noin 30-50 tapahtumaa päivässä. Siinä samassa valvomme määräaikaista avainlainoja sekä ylläpidämme avainvarastoamme. Osa työpäivistämme kuluu myös määräaikaisten lainojen valvontaan. Tavoittelemme puhelimitse urakoitsijoita, joilta on avainpalautus myöhässä. Suurin osa näistä on sellaisia tapauksia, joissa urakka on vain yksinkertaisesti viivästynyt, eikä asiasta ole muistettu meille avainhallintaan ilmoittaa. Onneksi pystymme näissä tapauksissa jatkamaan avainten laina-aikoja etänä, ilman että urakoitsijan tarvitsee erikseen käydä palvelupisteellämme. Avainlainan jatko varmistetaan myös Tampuuri-kiinteistönhallintajärjestelmästä, että työkeikka on edelleen voimassa. Avainvaraston ylläpito on myös ihan jokapäiväinen tehtävämme. Siihen kuluu aikaa on tosin vaikea määrittellä, sillä ylläpidämme varastoa jatkuvasti. Espoon Asunnoille tuottamamme avainhallintapalvelu keskittyy nimenomaan urakoitsija- ja vuokralais-/asukashallintaan.

#### 4.8 Viikon 4 yhteenveto

Tälle viikolle asettamiini tavoitteisiin en oikein päässyt. Kävin kyllä läpi Abloyn turvallisuuskäsikirjaa, mutta siitä löytynyttä tietoa ei voinut hyödyntää tähän työhön julkaisun rajauksen vuoksi. Oma osaaminen ja ymmärrys erilaisista mekaanisista lukitusjärjestelmistä ja niiden toiminnasta kuitenkin kasvoi. Abloy Academyn tunnuksia en vielä tällä viikolla saanut. Keskityminen omaan työhön ja tämän työn edistämiseen palasi normaalille tasolle, ja innostusta kirjoitukseen löytyi hyvin. Viikon aikana piti siis miettiä muita tavoitteita ja syventymisen aiheita, mutta niitä onneksi löytyi. Keskityin viikon aikana erityisesti viestinnän tärkeyteen avainhallinnassamme sekä avainhallinnan osa-alueista avainpalveluun, ja sen toimintaan toimipisteessämme. Näihin asioihin löysin hyviä lähteitä mitä aion hyödyntää työssäni vielä jatkossakin.

#### 4.9 Viikko 5

Tämän viikon tavoitteena on perehtyä enemmän avainpalvelutapahtumaan käytännössä, ja siihen mitä kaikkea siinä tulee ottaa huomioon. Tässä lähdemateriaalina tulen käyttämään M. Viljakaisen Ammattimaisen avainpalvelun ABC-kirjaa. Olen hyödyntänyt kyseistä kirjaa jo aiemminkin työssäni. Kirjassa käsitellään avainhallinnan perusteita, joten siksi se on erittäin hyvä materiaali käytettäväksi tässä opinnäytetyössä.

Maanantai 22. syyskuuta 2025

Tänään aloitimme kuun vaihteen päättyvien vuokrasopimusten käsittelyn, sillä kuun vaihteen oli vain reilu viikko aikaa. Yksi kollegoistani olikin jo kuukauden aikana kerännyt avaintietoja hienosti valmiiksi, joten tämä nopeuttaa palautusviestien lähettämistä asukkaille. Saimmekin hyvin lähetettyä palautusviestejä, noin 70 kappaletta, ennen kuin avainautomaattiemme verkkoyhteydet katkesivat. Onneksi avainautomaattiemme toimittaja sekä ylläpitäjä Livion huomasi ongelman nopeasti, ja he alkoivat korjata ongelmaa. Aikataulua korjaukselle ei pystytty antamaan. Katko alkoi iltapäivällä noin klo 14:30 aikoihin, jatkui työpäivän loppuun asti. Tämä ei ollut hyvä, koska meille tuli juuri tälle päivälle yksi alkava vuokrasopimus, jonka avaimet olivat automaatissa. Emme siis pystyneet asukkaalle avaimia luovuttamaan katkon vuoksi.

Työpäivän jälkeen jäin vielä kirjaamaan tämän päivän tapahtumia sekä syventymään avainpalveluun käytännössä. Avainhallinnan tärkeimpänä lenkinä voidaan pitää ihmistä, ja sitä miten kyseinen ihminen avainpalvelussa työnsä suorittaa. Avainpalvelu tarkoittaa meidän tuottamassamme palvelussa fyysistä, puhelimitse ja sähköpostitse tapahtuvaa asiointia sekä avainautomaattien avulla tapahtuvaa etä-asiointia. Urakoitsijat käyvät palvelupisteellämme, ja asukkaat pääsääntöisesti avainautomaateillamme. Pääkäyttötyö tarkoittaa lukitus- ja kulunhallintajärjestelmien ohjelmointia. Näihin sisältyy meidän kohdallamme avainten ohjelmointia ja deaktivoimista. Ohjelmoimme iLoq-avaimia sekä aktivoimme Electroluxin pesulavausjärjestelmän tunnisteita. iLoq-avainten estolistaaminen kuuluu toiselle lukkoliikkeelle, jolla on sopimus Espoon Asuntojen kanssa, joten niitä emme tee. Teemme näistä vain työmääräyksiä eteenpäin lukkoliikkeelle, joka sitten suorittaa työkeikan. Teemme avainpalvelua ja pääkäyttötyötä avainpalvelupisteeltämme. Järjestelmien pääkäyttö vaatii erityisosaamista juuri niihin järjestelmiin mitä hallinnoimme, ja sitä löytyy jokaiselta avainpalvelumme työntekijältä. Meillä on myös pääsy hyviin ja informatiivisiin kohdetietoihin, joka helpottaa ongelmatilanteiden selvittämistä. Esimerkiksi iLoq-järjestelmästä löytyy pohjakuvia kohteisiin, ja tämä helpottaa monien ongelmien selvittämistä. Yksi yleisimpiä ongelmatilanteita on se, että asukas ilmoittaa, ettei avain toimi, vaikka esimerkiksi varaston oveen. Pohjakuvan avulla saammekin selville, että asukas on ollut väärällä ovella, ja siitä syytä avain ei toimi.

Ohjeistamme asukkaan oikealle ovelle, ja avain toimii juuri niin kuin pitääkin. (Viljakainen 2020, 10-11.)

Tiistai 23. syyskuuta 2025

Tänään tiedossa oli päättyvien sopimusten käsittelyn jatkoa. Jatkoain viestien lähettelyä sähköpostien läpikäynnin jälkeen. Sain lähetettyä kaikki loput viestit, ja viestejä lähetettiin yhteensä 172 kappaletta, joten töitä riitti. Siinä ohessa olin tänään puhelinvastuussa, kun muut kollegani huolehtivat palvelutiskistä, ja kuun vaihteen alkavien sopimusten käsittelystä. Työpäivä oli siis todella kiireinen enkä usko, että kiire helpottaa ennen kuun vaihdetta taikka hetken jälkeenkään.

Työpäivän jälkeen pohdin avainpalvelupistettä, sen käsitettä sekä mitä hyvältä avainpalvelupisteeltä vaaditaan. Erillinen palvelupiste, jossa avainhallinnan työtä tehdään, on hyvä määrittää sellaisiin asiakkuuksiin taikka kohteisiin, joissa avainpalvelua tehdään paljon. Avainpalvelu olisi hyvä erottaa muista toimitilan osista, joissa tehdään muita työtehtäviä asiakkaiden yksityisyydensuojan vuoksi. Palvelupisteellä tulee huomioida siisteys, turvallisuus ja yksityisyyden kunnioittaminen. Avainpalvelutilanteissa käsiteltävät tiedot voivat olla arkaluontoisia, ja henkilökohtaisia. Asuntokehteiden avainhallinnassa tällaisia tietoja yleensä käsitellään paljonkin. Pisteellä tulee olla tarkkana henkilöllisyysasiakirjojen, ja asiaan muuten liittyvien dokumenttien kanssa, kuten esimerkiksi valtakirjat, joissa näkyy henkilötietoja. Näissä asiakirjoissa olevat tiedot eivät kuulu ulkopuolisille, ja niistä kirjataan vain tiedot, joita tarvitaan. (Viljakainen 2020, 12.)

Palvelupisteemme on sijoitettu erilleen muista toimitiloistamme juuri turvallisuus ja yksityisyydestä. Turvallisuus on huomioitu niin, että olemme erillään asiakkaistamme palvelutiskin avulla. Palvelutiski sekä tilaa rajoittavat kevytseinät erottavat meidät asiakkaasta sekä asiakaspalvelutilasta. Pisteellemme ollaan asentamassa erillistä kulunvalvottua ovea sekä tukevat seinät kattoon asti, jotka erottavat asiakaspalvelutilan täysin muusta toimitilasta sekä estää pääsyn palvelutiskillemme ja toimistotilaamme, joka sijaitsee palvelutiskin takana. Pisteeltämme löytyy tallentava kameravalvontajärjestelmä, josta asiakkaille on ilmoitettu tarroilla pisteemme ulko-ovella sekä palvelutiskillemme. Ulko-ovemme on myös kokoajan lukittuna, ja avaamme oven vain, kun ovipuhelimessamme olevaa kelloa soitetään. Näemme ovipuhelimen kamerasta, kuka kelloa on soittanut, ja saamme oven avattua etänä ohjauspainikkeella. Meiltä löytyy myös paniikkipainike, josta menee hälytys suoraan vartiointiliikkeelle. Toistaiseksi sitä ei ole vielä tarvinnut käyttää, ja hyvä niin. Tilamme on myös siisti. Asiakastilamme on avara, emmekä säilytä mitään ylimääräistä tavaraa asiakastiloissamme. Käsittelemme paljon asiakkaidemme henkilötietoja, ja näissä tilanteissa olemme aina hyvin tarkkana. Henkilöllisyystodistuksia käsittelemme palvelutiskimme toisella puolella millä itsemme, niin ettei ulkopuoliset näe asiakkaan tietoja. Emme koskaan kysy asiakkaalta ääneen

mitään henkilötietoja, jos palvelupisteellä on muita asiakkaita. Kirjaamme järjestelmiimme vain asiakkaan nimen, puhelinnumeron ja yrityksen, jos kyseessä on urakoitsija. Asukkailta kirjaamme vain nimen palvelutiskitapahtumissa.

Keskiviikko 24. syyskuuta 2025

Tänään oli onneksi hieman rauhallisempi päivä kuin eilinen ja maanantai. Sai tehtyä asioita ihan rauhassa, keskittyen yhteen asiaan kerrallaan. Sähköposteja ja puheluita tuli tavallista vähemmän. Kollegani sai idean aamupäivästä, että tekisimme listauksen kaikkien hallinnsamme olevien kohteiden autopaikoista. Minkälainen lämpötolpan avain tarvitaan, tarvitaanko pysäköintilupaa, onko hallipaikka, saako tilata polettilukkoa lämpötolppaan, ja erityishuomiota kohteiden pysäköinnistä. Listan toteutuksesta vastasin minä, ja sainkin listan rungon valmiiksi muutamassa tunnissa. Listan avulla saamme jatkossa nopeasti selvitettyä mitä kaikkea kyseisellä paikalla tarvitaan. Tämä nopeuttaa alkavien pysäköintisopimusten käsittelyä huomattavasti, sillä tähän asti olemme joutuneet selvittämään esimerkiksi lämpötolppiin käyviä avaimia monesta eri paikasta. Nyt tiedot löytyvät kätevästi yhdestä tiedostosta, joka on meidän kaikkien avainhallinnan työntekijöiden saatavilla Teams-kanavamme kautta.

Työpäivän päätteeksi käsitelin asiakaspalveluhenkilön vaikutusta avainpalvelutapahtumaan avainhallinnan toimipisteellämme. Palvelutapahtumaan ja sen sujuvuuteen on asiakaspalveluhenkilöllä merkittävä vaikutus. Tapahtuman täsmällisyydestä vastaa asiakaspalvelija omalla käytöksellään. Avainta ei tule luovuttaa hätäisesti välittämättä kunnollisesta tietojen kirjauksesta, ja opastuksesta. Tällöin on vaarana, että asiakkaalle tulee mielikuva, ettei huolellisuus avainten kanssa ole tärkeää. (Viljakainen 2020, 12.)

Pyrimme pysymään rauhallisena aina asiakaspalvelutilanteissa. Avaimia käsitellessämme olemme todella huolellisia. On tärkeää keskittyä yhteen asiakkaaseen kerrallaan, ja hoitaa palvelutapahtuma rauhassa. Jos asiakkaita on paljon jonossa, on riskinä se, että palvelutapahtumia aletaan kiirehtimään, jotta jonotusajat pysyisivät lyhyenä. Kiire taas nostaa riskiä virheille, ja niitä emme halua avainten kanssa tapahtuvan. Kun palvelupisteellämme on ruuhkaa, otamme käyttöön toisen palvelupisteen, jonka avulla jonoa saadaan purettua, kun voimme palvella kahta asiakasta samanaikaisesti kahden eri asiakaspalvelijan toimesta. Normaalisti meillä on käytössä siis vain yksi palvelutiski, sillä asiakasmäärämme ei ole niin suuri, että kahta palvelutiskiä tarvitsisi kokoaikaisesti. Asiakkaita myös tiedotetaan, jos jonotusajat ovat tavallista pidemmät kyseisellä hetkellä. Kahden palvelutiskin avulla saamme yleensä jonoja purettua hyvinkin nopeasti eikä palvelutapahtumia tarvitse kiirehtiä.

Torstai 25. syyskuuta 2025

Päivä oli heti aamusta kiireinen. Heti palvelupisteen avautumisen jälkeen urakoitsijoita saapui tasaiseen tahtiin hakemaan avaimia, ja aamupäivä olikin tämän vuoksi hyvinkin hektinen.

Puheluita saapui myös muutama kappale, joten tekemistä riitti. Puolenpäivän aikoihin saimme käsiteltäväksemme ison avaintilauksen Espoon Asunnoilta. Espoon Asuntojen yhteistyökumppani lukkoliike tarvitsi itselleen yleisavaimet kaikkiin Espoon Asuntojen kohteisiin, joissa on vielä mekaaninen lukitus käytössä, jotta he pystyvät jatkossa suorittamaan lukkojen uudelleensarjoitus työkeikkoja tehokkaammalla aikataululla. Nyt työkeikkoja suorittaessaan lukkoliike on hakenut ensin meiltä avaimen kohteeseen, ja vasta sen jälkeen päässyt suorittamaan työkeikkaa kohteelle. Jatkossa ei tarvitse siis enää ajaa meidän kauttamme ennen työn suoritusta, kun avaimet ovat heillä valmiina. Avaimien keräämiseen kului aikaa noin tunnin verran, kun avaimia oli todella paljon kerättäväksi.

Iltapäivä kului asukasavainluovutusten parissa sekä puheluihin vastaillessa. Iltapäivästä pisteellämme ei ollut enää ruuhkaa, vaan asiakkaita saapui yksittäin rauhalliseen tahtiin, joten ruuhkia ei juurikaan muodostunut. Työpäivän päätteeksi jäi aikaa avaimen käyttöoikeuden varmistamisen prosessin läpikäyntiin.

Avainta hakevalla henkilöllä on yleensä aina jokin syy avaimen noutoon. Syynä voi olla urakointisopimus, jossa on sovittu työn tekemisestä kohteen edustajan kanssa taikka asukasmuutto vuokra-asuntoon, ja tällöin asukkaalla on vuokrasopimus avaimia noutaessaan. Palvelutapahtuman yhteydessä avaimen vastaanottaja on pystyttävä tunnistamaan, ja on varmistettava, että henkilöllä on käyttöoikeus avaimeen. Avainhallinnan on tärkeää saada tieto avaintarpeesta jonkin sovittuun toimintatavan taikka järjestelmän kautta. Avainlainan voimassaolo voidaan sitoa esimerkiksi arvioituun urakan keston. (Viljakainen 2020, 13-14.)

Avainpalvelupisteeltämme avaimia hakevilla urakoitsijoilla on yleensä mukanaan paperinen työmääräys taikka työnnumero, jonka tarkastamme kiinteistönhallintajärjestelmä Tampuurista. Näin varmistumme siitä, että urakoitsijalla on oikeus avaimeen. Asukkailla on oltava aina mukanaan vuokrasopimus, kun he noutavat avaimia palvelupisteeltämme. Henkilöllisyys myös tarkastetaan aina kaikissa avainluovutustilanteissa. Meille tieto urakoitsijoiden avaintarpeista tulee Tampuurin kautta taikka erillisissä urakoissa Espoon Asunnoilta sähköpostitse. Avaimet annamme lainaan aina vain urakoiden tai työkeikan keston mukaan. Poikkeuksena tähän siivousliikkeet, joilla on toistaiseksi voimassa oleva sopimus Espoon Asuntojen kanssa taloyhtiöiden yleisten tilojen siivouksesta taikka yritykset, jotka vastaavat postin tai mainosten jake- lusta taloyhtiöissä.

#### 4.10 Viikon 5 yhteenveto

Tämän viikon tavoitteisiin pääsin mielestäni hyvin. Syvensin omaa osaamista ja tietotaitoa avainpalvelutapahtumasta käytännössä, sekä löysin hyvin teoriaa sen ympärille. Ymmärrän nyt paremmin mitä kaikkea avainpalvelutapahtumassa tulee ottaa huomioon. Palvelutapahtuma voi vaikuttaa yksinkertaiselta sivustakatsojan asemasta taikka asiakkaan näkökulmasta. Ja niin se vaikutti omastakin mielestä, kun ei asiaa ollut aiemmin tullut pohdittua syvällisemmin

nimenomaan siltä kantilta, että miksi toimimme näin. Oma kokemus ja näkemys avainpalvelusta kiteytyi hyvin seuraavanlaisesti: asiakas saapuu tiskille, kertoo mitä tarvitsee, avaimen käyttöoikeus tarkastetaan, avain luovutetaan allekirjoitusta vastaan, ja seuraava asiakas tulee vuoroon. Avainpalvelun henkilökunnan tulee kuitenkin ottaa monia eri asioita huomioon, joka kerta kun asiakas saapuu palvelutiskille. Kuinka palvelusta saadaan sujuvaa ja ammattitaitoista. Turvallisuus täytyy huomioida joka kerta, kun asiakas tiskille saapuu. Näiden asioiden tulisi välittyä eteenpäin asiakkaalle. Viikon raportointi päättyi jo torstaihin, sillä olin perjantain poissa.

#### 4.11 Viikko 6

Tämän viikon tavoitteena on syventyä vielä enemmän avainturvallisuuteen, jota työssä on jo aiemminkin käsitelty. Tämän lisäksi tavoitteena on käsitellä avainhallintaa koskevaa lainsäädäntöä eli lakia yksityisistä turvallisuuspalveluista sekä tietosuoja-avainhallinnassa. Tavoitteena on syventää ymmärrystä siitä mitä lait vaativat avainhallinnan toimijoilta sekä avainhallinnassa työskenteleviltä henkilöiltä.

##### Keskiviikko 1. lokakuuta 2025

Tänään palasin töihin poissaolon jälkeen, joten viikko tulee olemaan hieman rikkonainen. Päivä alkoi tänään todella aikaisin, jo klo 6:30, sillä meidän täytyi kollegan kanssa kiertää avainautomaattejamme avainpalautusten tarkastamiseksi. Palvelupisteelle saavuimme klo 8 jälkeen, ja pisteellä odotti pienoinen ruuhka. Urakoitsijoita oli jonossa, joten aloitimme jonon purkamisen tukemalla palvelutiskillä ollutta kollegaa. Jono saatiin purettua nopeasti, ja tämän jälkeen siirryin käsittelemään kuun vaihteen palautuksia loppuun. Kollegat olivat poissaoloni aikana hoitaneet palautuksia jo todella hyvää tahtia. He olivat eilen ehtineet tarkastamaan kaikki palautukset, ja minun harteilleni jäi palautusten merkitseminen Tampuuriin muuttohallintaan. Tässä ei kauaa kestänyt, ja sain nämä valmiiksi puolen päivän jälkeen. Muutamat avaimet olivat jääneet palauttamatta, joten näistä lähetettiin uusia palautusviestejä, ja asukkaita tavoiteltiin puhelimitse. Iltapäivästä vastaanotimme yhteen kohteeseen uudet avaimet, jossa lukitus uusitaan tämän kuun aikana. Lisäsin avaimet avainhallintajärjestelmäämme, ja laitoin avaimet valmiiksi avainjakoa varten. Avainjako kohteella on lokakuun aikana, noin viikko ennen lukituksen uudistusurakan alkua. Työpäivän päätteeksi pohdin avainturvallisuutta yleisellä tasolla, sekä mitä avainpalvelun tuottamisesta tehtävä sopimus voi sisältää avainturvallisuuteen liittyen.

Avainturvallisuus on viime kädessä kiinni ihmisistä. Avaimen käyttäjän sekä avaimia hallinnoivan ja säilyttävän tahon huolellisuudella ja ammattitaidolla on suuri merkitys avainturvallisuuden ylläpitämisessä. Avainturvallisuuden ylläpito lukitusjärjestelmien uudistuessa sisältää nykypäivänä myös lukitusjärjestelmien pääkäyttöä sekä lukkojen ja avainten kulkuoikeuksien ohjelmointia. Kattavimmat ohjeistukset ja suositukset avainturvallisuudesta tulevat

vakuutusyhtiöiltä, joten mikään yksittäinen laki ei suoranaisesti ohjaa avainhallintaa. Organisaatiot kuitenkin päättävät itse, miten avaimiaan käsittelevät ja kuinka hallinnoivat avainhallinnan toimintaan liittyviä riskejä. Sopimus avainpalvelun tuottamisesta kuuluu aina tehdä, jos avainhallinta ulkoistetaan. Hyvät avainhallinnan toimintatavat on avainpalvelun tuottajan erityisen tärkeää ottaa huomioon. On myös tärkeää tietää mihin palveluehtoihin on sitouduttu ja mitä palvelun yksityiskohdista on sovittu. Yleisin vaatimus avainhallinnan palveluntuottajalta palveluntuottamisen sopimuksessa on Finanssialan keskusliiton avainturvallisuusohjeen noudattaminen. Sopimuksen sisältöä voidaan myös tarkentaa omilla ehdoilla ja toiveilla palvelun yksityiskohdista. (Viljakainen 2020, 22-23.)

Torstai 2. lokakuuta 2025

Tänään työpäivä alkoi samaan aikaan kuin eilen eli klo 6:30. Tänään kävimme kiertämässä loput 3 avainautomaattia mitä emme eilen ehtineet käymään lävitse. Automaateilta mukaan tarttui jonkun verran avaimia toimistolle vietäväksi jatkokäsittelyyn. Muutamaan asuntoon jouduttiin tilaamaan lukkojen uudelleensarjoituksia sekä mustalistauksia avainpalautusten ollessa puutteellisia. Yhdet avaimet jäivät täysin palauttamatta, ja näille tilattiin mustalistaus ja uudet avaimet tilalle Espoon Asuntojen pyynnöstä. Työkeikka tehtiin vielä pikatilauksena, sillä uusi asukas olisi mahdollisesti muuttamassa jo 10.10., joten ei haluttu ottaa mitään riskiä, ettei uudet avaimet ehtisi siihen mennessä. Muuten työpäivä sujui päivittäisten asioiden hoidossa. Vastaanotimme 2 lisävaintilausta, ja nämä laitettiin maksuun asiakkaille muutama tunnin sisällä tilauksen vastaanottamisesta. Yhden avaimen ehdin myös ohjelmoimaan valmiiksi asiakkaalle noutoa varten. Päivä oli kiireisen puoleinen, tehtävää riitti koko päivälle tasaisesti. Työpäivän jälkeen aloin katsomaan läpi lakia yksityisistä turvallisuuspalveluista. Tavoitteena oli löytää laista kohtia, jotka vaikuttavat avainhallintaan.

Tiettyjä turvaurakointitehtäviä koskee laki yksityisistä turvallisuuspalveluista, ja laissa tällaisista tehtävistä käytetään nimitystä turvallisuusalan elinkeinoluvan varaiset turvaurakointitehtävät. Lain mukaan hyväksymistä edellyttävällä turvasuojaustehtävällä tarkoitetaan sähköisten ja mekaanisten lukitusjärjestelmien, murtohälytysjärjestelmien ja kulunvalvontajärjestelmien asentamista, korjaamista tai muuttamista pois lukien niihin kuuluvaa kaapelointityötä. Elinkeinolupaa vaaditaan silloin, kun yllämainittuja tehtäviä tehdään toimeksiantosopimuksen perusteella ansaintatarkoituksessa. Avainhallinta voi sisältää tehtäviä, jotka katsotaan turvallisuusalan elinkeinoluvan varaiseksi toiminnaksi erityisesti silloin kun avainhallinnan yhteydessä tehdään järjestelmää muuttavaa pääkäyttöä, ohjelmointia ja/tai lukituskaavio- ja sarjatietokäsittelyä. Poliisihallitus on elinkeinoluvan myöntävä taho. Jos kuitenkin tehdään pelkästään fyysistä avainten luovutusta ja palautusta ilman ohjelmointityötä, silloin elinkeinolupaa ei tarvita. Elinkeinoluvan lisäksi työntekijöillä, jotka suorittavat luvanvaraisia töitä täytyy olla voimassa oleva turvasuojaajakortti. Kortti on henkilökohtainen ja sen myöntää työntekijän kotikunnan poliisilaitos. Elinkeinoluvan saamiseksi yrityksellä tulee olla

luvanvaraisista tehtävistä vastaava henkilö eli vastaava hoitaja. Hänen tehtäviinsä kuuluu seurata esimerkiksi, että turvaurakointia tekevillä työntekijöillä on turvasuojaajakortit, ja että ne ovat voimassa. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015.)

Avainhallintamme on turvallisuusalan elinkeinoluvan varaista toimintaa, sillä teemme osana työtämme järjestelmien pääkäyttö- sekä ohjelmointityötä. Käsitlemme työssämme myös lukituskaavioita sekä lukitusjärjestelmien sarjatietoja. Caverion Suomi Oy:lle on myönnetty turvallisuusalan elinkeinolupa (Caverion 2025e). Avainhallinnan työntekijöillä on lain vaatimat turvasuojaajakortit.

Perjantai 3. lokakuuta 2025

Tänään saavuin töihin klo 7:30. Sähköposteja ei ollut edellisen illan taikka yön aikana tullut, joten sain rauhassa valmistella palvelupisteen avausta. Avauksen jälkeen oli taas tyypilliseen tapaan perinteinen aamuruuhka. Ruuhka saatiin purettua nopeasti, ja tämän jälkeen käsitelimme kollegan kanssa alkavia vuokrasopimuksia sekä urakoitsijoille tehtäviä avainautomaattiluovutuksia. Aamupäivästä käsitelimme myös yhden häätötapauksen avaimet, jotka oli palautettu kiinteistöhuoltoon asukkaan toimesta. Huolto toimitti avaimet meille, ja havaitsin, että yksi avain puuttuu. Kyseisessä kohteessa on käytössä iloq-lukitus, joten tilasin puuttuneelle avaimelle mustalistauksen ja uuden avaimen tilalle. Toimenpiteestä raportoitin myös isännöitsijälle erikseen. Häätötapaukset ovat sellaisia, mistä isännöitsijät haluavat aina erikseen tilanpäivityksiä avainten osalta. Iltapäivästä palvelupiste oli hiljainen, joten ehdin hyvin kirjoitella päivän tapahtumista jo ennen työpäivän päättymistä. Päätin tänään perehtyä enemmän tietosuojaan avainhallinnassa.

Perustuslaki takaa yksityisyyden suojan, ja tietosuoja on osa sitä. Lainsäädännön tarkoituksena on varmistaa organisaatioiden henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuus, ja että tietoja käsitellään vain silloin kun käsittelyyn on lainmukainen peruste. Avainhallinnassa tulee huomioida tietosuojalainsäädäntö, kuten Euroopan Unionin tietosuoja-asetus (GDPR) ja kansallinen tietosuojalaki aina kun käsitellään henkilötietoja. Sääntelyn myötä koko avainhallinnan prosessin tietoturvaluutta on organisaatioissa ryhdytty tarkastelemaan entistä tarkemmin. Kiinteistön turvateknisistä järjestelmistä esimerkiksi elektromekaaniset lukitusjärjestelmät keräävät paljon erilaisia tietoja, jolloin henkilötietojen käsittelytarkoitukset ovat erilaisia. (Viljakainen 2020, 28-29.)

Henkilötietojen käsittely sisältää henkilötietojen keräämistä, säilyttämistä, käyttöä, siirtämistä ja luovuttamista. Kaikki henkilötietoihin liittyvät toimenpiteet, alkaen tietojen käsittelyn suunnittelusta tietojen poistamiseen asti ovat henkilötietojen käsittelyä. Henkilötiedot kattavat kaikki tiedot, jotka liittyvät tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan henkilöön. Esimerkkejä henkilötiedoista ovat nimi, puhelinnumero sekä sijaintitiedot. Rekisterinpitäjä tarkoittaa henkilöä tai organisaatiota, joka määrittelee, mihin tarkoituksiin ja miten

henkilötietoja kerätään ja käsitellään. Henkilötietojen käsittelijä on henkilö tai organisaatio, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän puolesta. Henkilötietojen käsittelyssä on aina noudatettava tietosuojalainsäädännön mukaisten tietosuojaperiaatteiden vaatimuksia. Näiden periaatteiden mukaan henkilötietojen tulee olla käsitelty lain- ja asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi sekä luottamuksellisesti ja turvallisesti. Tietoja on kerättävä ja käsiteltävä nimenomaisen laillisen tarkoituksen puitteissa sekä vain tarpeellisessa määrässä suhteessa käsittelyn tarkoitukseen. Tiedot tulee myös aina päivittää niin, että virheelliset tai epätarkat tiedot on poistettava tai oikaistava välittömästi. Tiedot on säilytettävä muodossa, josta rekisteröity on tunnistettavissa vain niin kauan kuin se on tarpeen tarkoituksen toteuttamiseksi. (Tietosuoja 2025a.)

Henkilötietojen käsittelyn tulee olla läpinäkyvää. Rekisteröidyllä on oikeus hänen niin pyytessään saada tietoa henkilötietojensa keräämisestä ja käsittelystä. Rekisteröidyllä on oikeus tietää rekisterinpitäjä ja yhteystiedot, tietojen käsittelyn tarkoitus, tietojen käsittelyperuste, tietojen käsittelyajat, mihin tietoja luovutetaan, tieto henkilötietojen siirrosta EU:n ja ETA-alueen ulkopuolelle, tieto rekisteröidyn oikeuksista ja mistä henkilötiedot on saatu silloin kun ne on saatu muualta kuin rekisteröidyltä itseltään. Tiedot tulee pääsääntöisesti antaa kirjallisesti selkeässä ja helposti ymmärrettävässä muodossa. (Tietosuoja 2025b.)

Avainhallinnassa keräämiimme henkilötietoihin kuuluu nimi, puhelinnumero, ja joissain tapauksissa myös sähköposti. Tietoja kerätään avainhallintajärjestelmäämme avainluovutus ja palautustilanteissa. Tietoja käsitellään palvelun tarjoamiseksi asiakkaillemme, eikä niitä luovuteta kolmansille osapuolille. Kaikki tiedot, jotka asiakkaamme meille antavat tallennetaan suojuille palvelimille. Pääsy näihin tietoihin on vain niillä työntekijöillä, jotka tarvitsevat kyseisiä tietoja työtehtäviensä suorittamiseen. Tiedot säilytetään luottamuksellisina. Caverionilla on oikeus säilyttää henkilötietoja niin kauan kuin se on tarpeen lailliseen tarkoitukseen. (Caverion 2025f.)

Noudatamme avainhallintatyössämme myös Espoon Asuntojen tietosuojaa, sillä käsittelemme työssämme heidän asukkaidensa henkilötietoja. Espoon Asuntojen tietosuojaselosteen mukaan asukkaiden henkilötietoja säilytetään pääsääntöisesti viisi vuotta vuokrasopimussuhteen päätymisestä, joka tarkoittaa avainhallinnassamme sitä, että Caverionin on huolehdittava tietojen hävityksestä avainhallinnan järjestelmästämmme edellä mainitun mukaisesti. Espoon Asuntojen asiakkaiden henkilötietoja käsittelemme kiinteistöhallintajärjestelmä Tampuurin kautta. (Espoon Asunnot 2025b.)

#### 4.12 Viikon 6 yhteenveto

Viikko oli hieman rikkonainen poissaolajeni vuoksi, mutta koin silti oppineeni viikon aikana paljon asioita. Eri lakeihin ja säädöksiin syventyminen avasi omia silmiä siitä mitä kaikkea avainhallinnassa täytyy ottaa huomioon ihan päivittäiselläkin tasolla avainturvallisuuteen ja

henkilötietojen käsittelyyn liittyen. Henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan syventyminen lisäsi ymmärrystä näiden asioiden tärkeydestä omassa työssäni. Espoon Asuntojen ja Caverionin tietosuojailmoituksia lukiessani oli silmiä avaavaa huomata, kuinka tärkeänä tietosuojaa pidetään molemmissa organisaatioissa, ja siihen selkeästi panostetaan.

#### 4.13 Viikko 7

Tämän viikon teemaksi päätin ottaa itsensä johtamisen taidot. Itseni johtamisessa koen, että kehitettävää olisi. Itsekuria kyllä löytyy, ja teen aina sovitut työtehtävät loppuun asti, mutta työtä voisi enemmän rytmittää. On pidemmän aikaa tuntunut jo siltä, että syöksyn vain työtehtävästä toiseen, eikä työnteossa ole mitään järkevää rytmiä. Omasta työhyvinvoinnista huolehtiminenkin on jäänyt vähän taka-alalle, kun keskityn liiaksi työntekoon enkä oikein osaa ottaa tarvittavia taukoja työpäivän aikana. Välillä olisi ihan hyvä vain pysähtyä hetkeksi ja hengitellä. Täten saisi myös ajatuksia hieman kasaan, eikä mieli kävisi niin ylikierroksilla.

Maanantai 6. lokakuuta 2025

Työviikosta on tulossa kiireinen, sen tiedän jo etukäteen. Yksi kollega on koko viikon poissa, joten teemme toisen kollegan kanssa kolmen ihmisen työt kahdestaan. Tiedossa siis on, että kiirettä tulee pitämään. Aloitimme työviikon ennen palvelupisteen avautumista käymällä läpi tulevan viikon työtehtäviä, ja miten niitä suoritamme. Teimme työnjaon mitkä asiat kuuluvat kummankin vastuulle tämän viikon aikana, ja sovimme, että autamme toisiamme aina tarpeen tullen, jotta kaikki tarpeelliset työtehtävät tulee suoritettua. Työpäivä oli kiireinen niin kuin osasimmekin odottaa. Selvisimme kuitenkin mielestämme hyvin, eikä työtehtäviä tarvinnut siirtää seuraavalle päivälle hoidettavaksi. Työpäivän jälkeen jäin taas kirjoittelemaan tämän päivän merkintää. Teemaksi otin itsensä johtamisen, sen määritelmän ja mitä se tarkoittaa käytännössä.

Itsensä johtaminen tarkoittaa oman toiminnan suunnittelua, ohjaamista, seuranta ja tarvittaessa muuttamista. Tavoitteena on työhyvinvoinnin ja sujuvan työn edistäminen. Itsensä johtaminen sisältää myös omien ajatusten ja tunteiden säätelyä. Riippumatta työtehtävästä tai asemasta työyhteisössä kaikki työntekijät tarvitsevat itsensä johtamisen taitoja. Käytännössä itsensä johtaminen on tavoitteellisuutta ja suunnitelmallisuutta, valintoja ja priorisointia, keskeytysten hallintaa, edistymisen tunnistamista ja näkyväksi tekemistä, palautumisesta huolehtimista, omien tunteiden ja ajatusten johtamista sekä omasta hyvinvoinnista huolehtimista kokonaisvaltaisesti. Itsensä johtamisessa on tärkeää määritellä oman työnsä tavoitteet ottaen huomioon työyhteisön perustehtävät ja yhteiset päämäärät. Työskentelyä suunnitellaan niin päivittäisessä työssä kuin myös viikko- tai pidemmän aikavälin näkökulmasta. Tärkeitä huomioon otettavia asioita tässä ovat tavoitteiden realistisuus, kiirehuippujen ennakointi ja palautumisen edistäminen sekä työaikana että vapaa-ajalla. Viikkosuunnittelussa voidaan tavoitteiksi asettaa esimerkiksi riittävän ajan varaaminen jonkin isomman

asiakokonaisuuden edistämiseksi, päivittäin jonkin asian valmiiksi tekeminen tai päivittäinen tavoite oman työhyvinvoinnin ja jaksamisen tueksi. (Moilanen 2022.)

Pyrin joka viikko asettamaan työskentelylleni tavoitteita. Tavoitteet tosin ovat aika toistuvia, sillä työhöni kuuluu paljon samojen työtehtävien toistoa, esimerkiksi asiakkaiden palvelua palvelutiskillä, alkavien ja päättyvien vuokrasopimusten käsittelyä sekä avaintilauksia. Tavoitteiksi asetan yleensä, että tietyt työtehtävät suoritetaan päivittäin tiettyyn kellonaikaan mennessä. Tästä esimerkkinä palautuneiden avainten hyllytys takaisin paikoilleen, jonka suoritustavoite on asetettu päivittäin klo 15-16 väliin. Päivittäisiin tavoitteisiin voisin lisätä työhyvinvointia ja jaksamista tukevia asioita, kuten esimerkiksi riittävä työn tauotus. Viikkotasoiset tavoitteet saattavat vaihdella riippuen missä kohti kuukautta mennään. Kuukauden lopussa ja seuraavan kuukauden alussa tavoitteet liittyvät vahvasti alkavien ja päättyvien vuokrasopimusten käsittelyyn, ja näiden työtehtävien suoritustehokkuuteen. Tavoitteena ei ole koskaan olla mahdollisimman nopea, sillä tällöin riskit virheisiin kasvaa. Tavoite on suorittaa kyseiset työtehtävät tehokkaasti ilman että virheitä sattuu tai että tulee liiallista kiirettä. Kiirehuppuja osaan tunnistaa ja tiedostaa etukäteen. Tämä taito on kehittynyt avainhallinnassa työskentelyni aikana. Kuukausien vaihtuessa on aina kiirettä, sillä silloin alkaa ja päättyy huomattavasti enemmän vuokrasopimuksia kuin kuukauden aikana muuten. Kuukausien alussa myös alkaa uusia urakoita, ja palvelupiste saattaa ruuhkautua, kun urakoitsijat hakevat avaimia urakoiden suorittamiseksi. Viikon kiireisimpiä päiviä ovat yleensä olleet maanantai ja tiistai. Tällöin meillä on eniten palvelutiskitapahtumia eli avainluovutuksia ja -palautuksia keskimäärin verrattuna muihin arkipäiviin. Satunnaisesti myös perjantait saattavat olla kiireisiä, kun avainlainojen päättymisaikoja laitetaan usein viikon viimeiselle arkipäivälle. Palautuksen edistämässä minulla on kehityttävää. En oikein osaa tauottaa työtäni riittävästi, sillä kun jonkun työtehtävän aloitan, haluan sen myös kerralla loppuun suorittaa. Taukoja täytyy opetella pitämään enemmän, jotta jaksaisin työssäni paremmin. Taukojen puute myös heijastuu negatiivisesti omaan vapaa-aikaan.

Tiistai 7. lokakuuta 2025

Tänään ennako-odotuksena oli kiireinen työpäivä, sillä molemmat kollegani olivat poissa. Saavuin töihin taas hyvissä ajoin, ja nyt se oli vielä entistä tärkeämpää, jotta ehtisin käymään sähköpostin lävitse ennen palvelupisteen aukeamista. Sähköpostia oli tullut yllättävänkin paljon, mutta sain hoidettua ne alta pois ennen kello kahdeksaa. Positiivisena yllätyksenä oli, että pääkonttorilta saapui apukäsiä täksi päiväksi niin ei tarvinnut olla yksin. Päivä oli suhteellisen kiireinen, mutta sain kuitenkin hoidettua kaikki päivittäiset työtehtävät sekä päivän aikana tulleet asiat. Työpäivän päätteeksi jäin taas kirjoittelemaan päivän tapahtumat sekä jatkoin itsensä johtamisen teorian parissa.

Valintojen tekeminen ja asioiden priorisointi on osa itsensä johtamista. Edellytyksenä on olla selvillä tavoitteiden ohella omista toimintavaltuuksistaan ja vastuista. On hyvä myös hyväksyä puitteet, joiden sisällä voi päättää työn tekemisen eri tavoista ja järjestyksestä. Keskeytysten hallinta on itsensä johtamisen taidoista yksi osa-alue. Työn sujumista tukee tarpeettomien keskeytysten karsinta sekä keskittyminen yhteen asiaan kerrallaan. Työpaikalla olisi tärkeää sopia yhteisistä tavoista, jonka tavoitteina olisi keskeytysten vähentäminen. Työympäristön häiriöttömyys ja työvälineiden toimivuus ovat tärkeä osa työn sujuvuutta. (Moilanen 2022.)

Asioiden priorisoinnissa on itsellä ollut kehittämisen varaa. Oma tapa tehdä töitä on ollut sellainen, että hoidan asioita pääsääntöisesti siinä järjestyksessä, kun ne käsiteltäväksi saapuu. Työtehtäviä voisi ehkä enemmän pysähtyä miettimään, kuinka kiireinen asia oikeasti on. Täytyykö se hoitaa heti, ja jos ei täydy, asian hoitamista voisi siirtää hieman myöhemmäksi. Avainhallinnassa meillä kaikilla työntekijöillä on suuret vastuut. Käsitlemehän aivan valtava määrä avaimia, joka kasvaa kasvamistaan. Vastuut tiedostamme hyvin. Työmäärää pyrimme jakamaan tasaisesti kaikkien työntekijöiden kesken, jottei yhdelle työntekijälle kasaantuisi liikaa tehtävää kerralla. Tässä hyvä kommunikointi on avainasemassa. Keskeytyksiä tulee omassa työssä mielestäni liikaa. Yhteen asiaan on hankalaa keskittyä kerrallaan, kun puhelimet soi tai sähköpostia tulee tiuhaan tahtiin. Työskentely myös keskeytyy, jos palvelutiskille tulee asiakas, ja kaikilla meistä on joku työtehtävä kesken. Tällöin jonkun on tekemisenä keskeytettävä ja palveltava asiakas. Työympäristömme ei myöskään ole täysin häiriötön. Työskentelemme tällä hetkellä avokonttorissa, jossa kaikki puhe kuuluu selkeästi. Keskeytyksistä olemme sopineet kollegojen kanssa, että emme keskeytä toisiamme, jos on joku työtehtävä kesken, ellei ole pakottava tarve, esimerkiksi jonkin asian varmistaminen kollegalta.

Keskiviikko 8. lokakuuta 2025

Tälle päivälle ei ollut ennakoon tiedossa mitään suurempia asiakokonaisuuksia taikka mitään poikkeavaa. Työpäivä alkoi puoli kahdeksan aikaan sähköpostien läpikäymisellä. Sähköpostia oli taas tullut sen verran runsaasti, etten ehtinyt kaikkea läpikäymään ennen palvelupisteen aukeamista. Jatkoin sähköpostien parissa työpäivän aikana aina kun vain muilta työtehtäviltä ehdin. Työtehtäviä riitti tasaisesti työpäivän ajalle, oli lisävaintilauksia, puheluita asukailta, Electrolux-pesulatunnisteiden ohjelmointia ja urakoitsijoiden palvelua palvelutiskillä. Selvittelin päivän aikana myös yhden hallinnassamme olevan kohteen yleis- ja huoltoavaimien tilannetta. Selvisi, että kaksi yleisvainta on mahdollisesti kateissa. Otin yhteyttä kohteen huoltoyhtiöön, ja kohteen isännöitsijään. Heiltä sain selville heillä olevien avainten leimaukset. Vertasin näitä avainleimatietoja edellisen avainhallinnan toimijan meille toimittamiin avainmateriaaleihin. Kahdesta avaimesta ei ollut luovutustietoja avainmateriaalissa eikä niitä myöskään ollut meille toimitettu avainsiirrossa toukokuussa, kun avaimet meille siirtyivät. Laitoin asiasta sähköpostia edelliselle avainhallinnan toimijalle ja kopioksi isännöitsijän, jotta

hänkin pysyy ajan tasalla avaimista. Vastausta emme saaneet tämän päivän aikana. Loppu työpäivästä jatkoin taas itsensä johtamisen teorian parissa. Aihe olikin hieman laajempi kuin aluksi ajattelin, joten kirjoitettavaa riittää hyvin useammallekin päivälle.

Itsensä johtamisessa tärkeää olisi säännöllisin väliajoin pysähtyä pohtimaan omaa edistymistä ja tunnistamaan onnistumisia. Vahvuuksien ja kehittämisen kohteiden tunnistaminen olisi hyvä taito osata. Palautteen pyytäminen, vastaanottaminen sekä hyödyntäminen edesauttaa työssä kehittymistä. Avun pyytämistä ei kannata vältellä tai pelätä. Työkokonaisuuksia kannattaa jakaa pienemmiksi osiksi. Tämä auttaa edistymisen näkyväksi tekemistä. (Moilanen 2022.)

Omaa edistymistä olen pohtinut avainhallinnassa työskentelyni aikana useaan kertaan. En ehkä ihan viikoittaisella tasolla, mutta useita kertoja kuukaudessa kuitenkin. Tunnistan, että oma kehityskäyrä avainhallinnan työtehtävien parissa on ollut ylöspäin suuntautuva ihan avainhallinnan alusta asti. Olen oppinut todella paljon asioita avainhallinnasta, ja tämän opinnäytetyön tekeminen on kehittänyt minua entisestään. Koen myös, että onnistumisiakin on tullut, ja nämä ovat antaneet itselle hyvän olon tunnetta sekä itsevarmuutta omaan tekemiseen. Vahvuuksina itsessäni näen ongelmanratkaisutaidot ja isojenkin asiakokonaisuuksien hallinnan. Hoidan myös aina sovitut asiat, enkä jätä työtehtäviä tekemättä ilman pätevää syytä. Koen myös vahvuudeksi sen, että olen rauhallinen persoona. En näytä ulospäin, jos on liiallinen kiire, vaan hoidan asian huolellisesti. Kehittämisen kohteena tunnistan itsessä liiallisen stressin hallinnan. Vaikka en sitä ulospäin ihmisille näytä, niin pään sisällä se kyllä vaikuttaa välillä liikaakin. Ajatukset menevät solmuun, ja tulee keskittymisvaikeuksia. Avun pyytäminen on myös itsellä yksi kehittämisen kohde. Jos jonkun asian aloitan, haluan sen myös loppuun saattaa, viekään se aikaa ja omia resursseja sitten liikaakin. Palautetta osaan mielestäni ottaa hyvin vastaan. Osaan peilata omaa tekemistä saatuun palautteeseen ja kehittää toimintaani tarpeen mukaan.

Työkokonaisuuksia olemme jakaneet pienempiin osiin ja useammalle työntekijälle hoidettavaksi. Esimerkkinä selkeät työnjaot alkavien ja päättyvien vuokrasopimusten käsittelyssä. Jaettavia osia ovat koontilistojen tekeminen, avaintietojen kerääminen, avainten kerääminen valmiiksi, nouto- ja palautusviestien lähettäminen, palautusten tarkastaminen ja palautusten merkitseminen Tampuuriin. Työtä jakamalla olemme olleet tehokkaita, ja isotkin asiakokonaisuudet on saatu hoidettua sujuvasti.

Torstai 9. lokakuuta 2025

Työpäivä alkoi hieman ennen kahdeksaa ja tänään tiedossa oli avaintenjakko kohteessa, jossa oli lukitusuudistus tulossa. Tällä kertaa oli kollegan vuoro mennä, sillä olin itse ollut mukana kahdessa edellisessä jakotilaisuudessa. Avaintenjakko oli iltapäivällä kello 12-15:30, ja tämän ajan päivystin siis yksin palvelupisteellä. Päivä oli kohtalaisen kiireinen. Ruuhkaa pääsi

syntymään iltapäivästä, juuri kun olin yksin. Jono sain kuitenkin nopeasti purettua. Muuten päivä menikin yhden kohteen yleisavaimen sijainnin selvittelyssä. Avain oli luovutettu lukkoliikkeelle ennen avainsiirtoa, ja lähdin tavoittelemaan avaimen vastaanottanutta henkilöä. Lopulta selvisi, ettei avaimen sijainnista ole tällä hetkellä tietoa. Tilattu avaimelle estolistaus lukkoliikkeeltä. Iltapäivästä ehdin taas palata itsensä johtamisen teorian pariin. Tänä aihelosina oli palautuminen, omien ajatusten sekä tunteiden johtaminen ja resilienssitaidot.

Palautumista ei voi varastoida, joten oman jaksamisen kannalta tärkeää olisi huolehtia riittävästä palautumisesta päivittäisellä tasolla. Työnantajan vastuulle kuuluu palautumismahdollisuuksien järjestäminen työpäiviin sekä kiirekausien jälkeen rauhallisempien jaksojen mahdollistaminen työssä. Työntekijän omalla vastuulla on näiden mahdollisuuksien hyödyntäminen, palautumisesta huolehtiminen ja elpymisen toteuttaminen myös vapaa-ajalla sekä riittämättömän palautumisen merkkien tunnistaminen. Itsensä johtaminen tarkoittaa omien ajatusten ja tunteiden hallintaa ja johtamista. Se on kykyä motivoida itseään myös silloin, kun työ sisältää rutiinitehtäviä tai epämiellyttäviä tehtäviä. Lisäksi vaaditaan kärsivällisyyttä sillä asiat eivät aina etene haluttuun tahtiin. Resilienssitaidot, kuten kyky sietää epävarmuutta sekä uudelleen aloittamisen taito epäonnistumisen tai suunnanmuutoksen jälkeen ovat osa ajatusten ja tunteiden hallintaa. (Moilanen 2022.)

Omasta päivittäisestä palautumisesta huolehdin ulkoilemalla päivittäin koirani kanssa sekä viettämällä aikaa perheeni kanssa. Pysin käymään siskoni ja isäni luona viikoittain vaihtamassa kuulumisia. Siskoni luona tulee myös leikittyä hänen lastensa kanssa, ja tästä saan itse aina hurjasti lisäenergiaa ja hyvää mieltä. Tekee omalle mielelle todella hyvää nähdä lasten aitoa iloa ja viattomuutta. Koen, että olen hyvä motivoimaan itseäni haastavissakin tilanteissa. Otan haasteita vastaan ja haluan koetella taitojani sekä kehittää omaa osaamista. Parhaiten se mielestäni onnistuu, kun joutuu itseään haastamaan. Rutiininomaiset tehtävät eivät myöskään ole itselle mikään ongelma, ne ovat osa omaa työtäni. Kärsivällisyys on omassa työssäni välillä koetuksella, asiakaspalvelutyötä kun tehdään, mutta olen tehnyt asiakaspalvelua ennenkin, joten koen kärsivällisyyteni olevan hyvällä tasolla. Toki joskus on huonompia päiviä, jolloin tuntuu, ettei kärsivällisyyttä ihan hirvesti varastossa ole. Koen sietäväni epävarmuuksia jokseenkin hyvin, vaikka niistä epämiellyttävä olo välillä tuleekin. Uudelleen aloittaminen epäonnistumisen jälkeen onnistuu minulta myös, mutta ensin täytyy kyllä vähän nieleskellä epäonnistumista ja pohtia missä menttiin pieleen ennen kuin pystyn asiaa uudestaan aloittamaan.

Perjantai 10. lokakuuta 2025

Saavuini töihin jälleen hyvissä ajoin, ja kävin eilisen illan aikana tulleet sähköpostit lävitse ennen kello kahdeksaa. Sähköpostit koostuivat suurimmaksi osaksi avainvaltuutuksista urakoitsijoille Espoon Asunnoilta. Ainoa toimenpiteitä aiheuttanut viesti oli asukkaalta, joka tiedusteli

avainten noutoviestin perään, sillä hänen vuokrasopimuksensa alkoi tänään. Viesti oli hänelle kyllä lähetetty 3 päivää sitten, mutta hänen puhelinnumerossa ei ollut toiminnassa. Lähetetty hänelle sähköpostitse avainten nouto-ohjeet. Aamupäivästä myös yksi asukas tuli vaihtamaan toimimattoman asunnon avaimensa. Avain oli lakannut yhtäkkiä toimimasta, emmekä löytäneet lukostolta mitään syytä avaimen toimimattomuudelle. Ohjelmoitu asukkaalle uusi avain, ja laskutettu tästä Espoon Asuntoja, sillä avaimen hajoaminen ei johtunut asukkaan toiminnasta. Iltapäivä meni suurimmaksi osaksi palvelutiskillä urakoitsijoiden avainhallinnan parissa. Iltapäivä oli tavallista hiljaisempi, joten ehdin tänään kirjoittelemaan jo ennen työpäivän päätöstä. Tänään oli maailman mielenterveyspäivä, joten päivän teemaan sopien valitsin käsiteltäväksi aiheeksi itsensä johtamisen osa-alueista omasta hyvinvoinnista huolehtimisen.

Itsensä johtamisessa kokonaisvaltainen huolehtiminen omasta hyvinvoinnista on avainasemassa omaan jaksamiseen. Omat jaksamisen rajat tulee kyetä tunnistamaan ja niitä tulisi osata kunnioittaa. Tulee kuitenkin muistaa, ettei itsensä johtaminen ole pelkkää yksin tekemistä, vaan se on myös yhteistyötä, jossa esihenkilö jakaa vastuita ja osoittaa luottamuksensa työntekijöitään kohtaan käytännössä. Työyhteisössä annetaan toisille työskentelyrauha sekä luotetaan että työt hoituvat ja apua myös osataan tarjota. (Moilanen 2022.)

Omia jaksamisen rajoja olen joutunut pohtimaan erityisesti nyt, kun olen tätä työtä kirjoittanut ja samanaikaisesti tehnyt päivätyötä. Päivät ovat olleet todella pitkä, ja välillä on täytynyt oikeasti pohtia kunnolla omaa jaksamista. Rehellisesti täytyy myöntää, etten osaa varmasti sanoa missä omat rajat menevät, mutta tuntuu että lähellä rajaa olen ollut jo jonkin aikaa. Uskon ja luotan kuitenkin siihen, että tilanne helpottuu ja oma jaksaminen kohenee, kun tämän työn valmiiksi saan, ja töissäkin hieman työtahti rauhoittuisi. Työyhteisössämme annamme toisillemme työskentelyrauhaa sekä luotamme toisiimme, että työt hoituvat juuri niin kuin pitääkin.

#### 4.14 Viikon 7 yhteenveto

Tällä viikolla sain muodostettua itselleni kuvan omasta itsensä johtamisen tasosta, ja sen kehittamisestä. Syvennyin samalla työssä jaksamisen teemoihin. Tunnistan itsekurini olevan hyvällä tasolla, ja osaan saattaa työtehtäviä loppuun asti. Samalla havahduin, että työn rytmittämässä ja taukojen ottamisessa olisi kehityttävää. Työskentelyssäni huomasin, että työtahti voi helposti muuttua liian kiireiseksi ja mieleen tulee liikaa häiriöitä ja stressiä mitkä vaikuttavat työhyvinvointiin sekä omaan jaksamiseen. Päivittäinen tavoitteiden asettelu ja suunnitelmallisuus ovat auttaneet pysymään paremmin perillä tehdyistä ja tekemättömistä asioista. Viikon aikana on tullut myös ymmärrystä siitä, kuinka tärkeää olisi tunnistaa ja kunnioittaa omia jaksamisen rajoja. Tiedostan, että näissä olisi vielä kehityttävää. Palautumisen edistämiseen tulisi myös jatkossa kiinnittää enemmän huomiota. Työyhteisössäni voin luottaa siihen, että yhteistyön ja luottamuksen avulla pystymme ylläpitämään hyvää työilmapiiriä ja

työssä jaksamista. Työn ja vapaa-ajan tasapainon löytämistä pidän tärkeänä tavoitteena tulevaisuudessa, jotta oma jaksaminen paranee ja työtehtävät sujuisivat entistä tehokkaammin ja mielekkäämmin.

#### 4.15 Viikko 8

Tällä viikolla tiedossa on paljon tehtävää. Avainhallinnassa aloittaa uusi työntekijä, sekä valmistelemme ensi viikolla alkavaa uutta asiakkuutta. Palvelupisteellämme alkaa myös remontti, sillä tarvitsemme tilaa uusille työpisteille sekä uuden asiakkuuden mukana siirtyville avaimille. Remontissa saamme myös kaksi uutta palvelutiskiä, jolloin palvelutiskien määrä nousee kolmeen. Tämä helpottaa jatkossa ruuhkien purkamista, sekä lisää yksityisyyttä palvelupisteen asiakkaille. Tällä viikolla aion myös perehtyä delegointiin. Delegointi on itselle ollut hieman haastavaa avainhallinnassa työskennellessäni, sillä kun avainhallinta alkoi, olin suurimmaksi osaksi yksin töissä. Totuin siihen, että asiat täytyy tehdä yksin, ja kehitin itselle toimivat toimintatavat asioiden hoitamiseen. Kun viimein sain vakituisia lisäkäsiä heinäkuussa avukseni avainhallinnan pyörittämiseen, en oikein osannut delegoida työtehtäviä uusille kollegoilleni. Mielestäni olen nyt edellisten kahden kuukauden aikana kehittynyt tässä valtavasti, ja jaan työtehtäviä mieluusti myös työkavereilleni. Yhdessä tätä työtä teemme, joten työtehtävien jakaminen on tärkeää. Tällä viikolla tavoitteena on myös käsitellä avainhallinnan ratkaisuja sekä avainpalvelun organisointia.

Maanantai 13. lokakuuta 2025

Viikko alkoi uuden työntekijän perehdyttämisellä. Perehdytin uudelle tekijälle EasyKey-avainhallintajärjestelmämme perusteita, ja kävimme lyhyesti läpi alkavien vuokrasopimusten käsittelyä. Palvelupisteen remontti alkoi myös tänään, joten seuraavat kaksi viikkoa pisteellämme on aikamoinen hässäkkä päällä kokoajan. Tänään ja huomenna suoritamme myös yhden kohteemme avaintenjakoa palvelupisteellämme. Kohteessa on tulossa lukitusuudistus, joten asukkaat hakevat uudet avaimet ennen kuin lukkoja aletaan vaihtamaan. Päivä oli todella kiireinen puoli neljään asti iltapäivällä, jolloin palvelupiste rauhoittui huomattavasti. Tänään syvennyin työpäivän jälkeen delegoinnin merkitykseen.

Delegoinnilla tarkoitetaan työtehtävien ja vastuiden siirtämistä toiselle henkilölle, mutta sillä ei kuitenkaan siirretä omaa vastuuta toiselle, vaan edelleen vastataan itse siitä, että tehtävän saanut suorittaa työn ja tuotetaan haluttu tulos. Delegoinnissa on tärkeä tunnistaa mitä tehtäviä voi siirtää muille tehtäväksi. Esimerkiksi rutiininomaiset sekä aikaa vievät tehtävät soveltuvat tähän hyvin. Tällaisia tehtäviä ovat esimerkiksi sähköpostien ja kalenterin hallinta sekä asiakaspalvelutehtävät. Jotta delegointi olisi onnistunut vaaditaan hieman suunnittelua ja selkeää viestintää. Onnistunut delegointi vaatii delegoitavien tehtävien tunnistamista, oikean henkilön valitsemista työn suorittamiseen, selkeitä ohjeita suorittavalle henkilölle,

tarvittavat välineet ja resurssit, säännöllistä seuranta ja avointa kommunikointia sekä luotamusta ja vastuunjako. (Mauno 2025.)

Avainhallintamme sisältää paljon erilaisia työtehtäviä, jotka sopivat hyvin delegoitavaksi. Näitä tehtäviä voi esimerkiksi olla sähköpostien hoitaminen, puheluihin vastaaminen, palautusten avainten hyllytys takaisin paikoilleen ja asiakkaidemme palvelu palvelutiskillä. Näistä erityisesti avainten hyllytys, ja palvelutiskillä asiakkaiden palvelu ovat rutiininomaisia tehtäviä, kun toimintatavat ovat hallussa. Itse jos delegoin työtehtäviä kollegoilleni, varmistan että ohjeistan heitä selkeästi, jos työtehtävä ei ole kollegalle vielä täysin tuttu tai täysin hallinnassa. Tarvittavat välineet ja resurssit meiltä kaikilta löytyy kaikkien työtehtävien suorittamiseen. Avoimeen kommunikaatioon olemme panostaneet, ja pidämmekin huolen siitä, että tiedämme mitä asioiden eteen on milloinkin tehty. Kommunikoimme suullisesti sekä kirjallisesti, jotta asiat eivät pääse unohtumaan. Luotamme toisiimme, ja siihen että työtehtävät hoituvat niin kuin pitää, eikä asioita jätetä tarkoituksella kesken. Jos joku asia jää kesken, siitä kommunikoidaan avoimesti niin että on selkeää mitä asian eteen tulee vielä tehdä. Vastuunjakoon olemme myös panostaneet ja koen, että se on tällä hetkellä selkeä. Jokainen tietää mitkä ovat omat päävastuualueet. Minulla päävastuualueenani on päättyvien vuokrasopimusten hallinta. Muut kollegat hoitavat päävastuunaan palvelutiskiä, sekä alkavien vuokrasopimusten käsittelyä.

Tiistai 14. lokakuuta 2025

Tänään jatkui avaintenjakoa, joka alkoi jo eilen. Tiedossa oli myös uusien avaimien lisäystä avainhallintajärjestelmään sekä avainpalvelupisteiden uudelleenjärjestelyä, kun jouduimme väistämään remontin tieltä. Siirsimme palvelutiskin avainhuoneemme ovelle, jotta remonttimiehet saivat tilaa työskennellä sekä myös asiakkaiden turvallisuuden vuoksi. Rajasimme aulaan tietyn alueen, johon asiakkaat saivat tulla, kun avaimia tulivat hakemaan. Rajattu tila oli sen verran pieni pinta-alaltaan, että otimme vain yhden asiakkaan kerrallaan palvelupisteemme sisälle. Laitoimme ohjeistukset palvelupisteeseen oveen, että käynnissä olevan remontin vuoksi päästämme vain yhden asiakkaan kerrallaan palvelupisteelle. Ohjeistimme, että muut odottavat vuoroaan väliaulassa. Tänään palvelutiski oli minun vastuullani, kun kollegani hoiti muita juoksevia asioita sekä alkavien vuokrasopimusten käsittelyä. Sillä välin, kun palvelutiskillä ei käynyt asiakkaita, lisäsin lukitusuudistuskohteen avaimia avainhallintajärjestelmäämme. Kyseisen kohteen uusien avainten jako alkaa siis huomenna, joten avaimet täytyi saada valmiiksi ihan viimeistään tänään. Sain lisättyä kaikki avaimet valmiiksi, joten kaikki avaintenjakoon liittyvät asiat ovat nyt valmiina huomista varten. Remontin keskellä työskentely ei kyllä ole helppoa, melua aiheutuu aika runsaasti, joka häiritsee keskittymistä. Remontin arvioitu kesto on 1-2 viikkoa. Remontista sain idean, että luen työpäivän päätteeksi melun terveyshaitoista, ja miten remontin aiheuttama melu voisi vaikuttaa itseeni.

Melu on ääntä, jota ei toivota, ja se koetaan yleisesti epämiellyttäväksi tai häiritseväksi. Melu voi myös olla kuulolle haitallista. Melun kokeminen on yksilöllistä. Melu aiheuttaa haittaa, ja sen suuruuteen vaikuttaa muun muassa äänen voimakkuus, taajuus, kapeakaistaisuus ja impulssimaisuus sekä altistumisen aika ja paikka. Yksilölliset ominaisuudet kuten meluherkkyys ja asenne äänilähdettä kohtaan ovat myös melun suuruuteen vaikuttavia asioita. Melun aiheuttamia terveyshaittoja ovat muun muassa keskittymisvaikeudet, elimistön stressireaktio ja henkisen hyvinvoinnin heikentyminen. Melun häiritsevyys on yleisin melun haitta. Melu voi häiritä keskittymistä ja vaikeuttaa tehtävistä suoriutumista. Melun aiheuttama elimistön stressireaktio voi ilmetä muun muassa verenpaineen, sydämen sykkeen ja stressihormonipitoisuuksien kohoamisena. Jos elimistön stressitila pitkittyy se voi aiheuttaa haitallisia muutoksia rasva-aineenvaihdunnassa, nostaa veren hyytymistekijöiden pitoisuuksia sekä heikentää immuunijärjestelmän toimintaa ja edesauttaa täten tulehdusprosessien kehittymistä. Melualtituksen aiheuttama pitkittynyt psyykinen stressi voi aiheuttaa vakavampiakin terveyshaittoja. Jos häiritsevää melua ei voida välttää ja melu on pitkäaikaista, se voi heikentää henkistä hyvinvointia. Ihmisten meluherkkyys vaihtelee, ja jotkut kokevat melun häiritsevämpänä, reagoivat siihen voimakkaammin ja sopeutuvat siihen hitaammin kuin vähemmän herkät. Meluherkkyys voi myös lisätä melun vaikutuksia terveyteen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2024.)

Palvelupisteen remontti aiheuttaa melua aika paljonkin. Itse koen melkein kaiken remontin aiheuttaman melun haitalliseksi ja häiritseväksi. Remontin aiheuttamaan meluun on nyt tähän asti kuulunut esimerkiksi poraamista iskuporakoneella, sahaamista sähköisillä työkaluilla, nau-laamista ja ruuvaamista. Valitettavasti avainhallintaa ei voitu siirtää remontin ajaksi muualle, sillä sopivia väistötiloja ei toimitilastamme löytynyt. Avainpalvelun sulkeminen remontin ajaksi ei myöskään ollut mahdollista sillä 1-2 viikon sulku olisi aiheuttanut suurta haittaa urakoitsijoille sekä asukkaille. Olen huomannut, että keskittyminen on hyvin vaikeaa melun keskellä, ja se kiristää hermoja, kun ei saa työtehtäviä suoritettua rauhassa. Emme pysty mitenkään välttämään melua, sillä remontti tapahtuu samassa tilassa missä työskentelemme, emmekä voi käyttää kuulosuojaimia, sillä emme muuten kuule palvelupisteen ovikelloa taikka asiakkaiden puhetta. Onneksi remontin ei pitäisi kestää 2 viikkoa pidempään, ja on mahdollista, että se valmistuisi jopa nopeamminkin. Sen jälkeen alkaakin uusien palvelutiskien ja työpisteiden kunnostaminen.

Keskiviikko 15. lokakuuta 2025

Tänään remontti taas jatkui, ja yksi työpisteistä jouduttiin ottamaan pois käytöstä. Työpisteitä ei tämän jälkeen siis ollut kuin kaksi kappaletta käytettävissä, ja meitä työntekijöitä oli paikalla kolme. Yksi kollegoistani lähtikin puolenpäivän jälkeen kotiin, kun ei ollut tälle päivälle enää mitään kiireellistä tehtävää. Tänään alkoi myös toisen kohteen lukitusuudistuksen avaintenjako, ja tämä toi jälleen haasteita, kun jonoa pääsi kertymään, kun käytössä oli vain

yksi palvelupiste. Ohjeistimme vuoroaan odottavia odottamaan palvelupisteen ulkopuolella, ja tässä riittikin tekemistä muutamaksi tunniksi. Iltapäivä oli rauhallinen, ja hoidin sähköposteja ja vastailin puhelimeen, kun kollegani hoiti palvelutiskiä. Loppu päivästä perehdyin avainhallinnan ratkaisuihin ja erityisesti nouto- ja palautuslokeron/avainautomaatti -ratkaisuun.

Avainhallinnan automatisoinnin yksi tapa ovat erityyppiset nouto- ja palautuslokerot eli avainautomaatit. Näiden tarkoituksena on helpottaa avainpalvelun ruuhkautumista ja mahdollistaa avainten noutaminen sekä palauttaminen kertaluontoisesti ja turvallisesti. Tämän ratkaisun turvallisuus tulee aina tarkasti harkita. Automaateissa olevissa avaimissa ei saa olla tunnistetietoja siitä mihin avain käy, vaan tieto avaimen sopivuudesta tulee kertoa käyttäjälle jollain toisella tavalla. (Viljakainen 2020.)

Avainautomaatit ovat tärkeä osa avainpalveluamme. Niiden avulla Espoon Asuntojen asukkaat saavat asuntojensa avaimet kätevästi asuinalueellaan sijaitsevasta automaatista, eikä heidän tarvitse tulla palvelupisteellemme asti avaimia noutamaan. Avaimet voi myös palauttaa automaattiin, kun vuokrasopimus päättyy. Palvelupisteemme sijainti ei ole optimaalinen suurelle osalle Espoon Asuntojen vuokralaisista. Sijaitsemme Kilon ja Nihtisillan välissä, ja tänne on hieman haastavaa päästä julkisilla kulkuvälineillä, joten automaatit ovat tästäkin syystä hyvä ratkaisu. Automaattien avulla palvelupisteemme ei myöskään ruuhkaudu kiireisimpinä aikoina. Asukkaat ovat kokeneet automaatit käteväksi ja helppona ratkaisuna. Aikaa säästyy myös, kun automaatit sijaitsevat aivan asuinalueiden lähellä. Automaateissa olevissa avaimissa ei ole nähtävissä mitään tunnistetietoja. Asukkaille ei ole tarvetta erikseen kertoa mihin avaimet käyvät, kun taas urakoitsijoille, jotka lainaavat useita avaimia kerralla, olemme kehittäneet tavan, jolla he erottavat mihin mistäkin automaatista taikka lokeroista haetut avaimet käyvät. Avainautomaatit ovat myös avainhallinnan työntekijöiden näkökulmasta erittäin käteviä, ja ne myös vähentävät avainpalvelupisteen työtaakkaa, kun pisteellä käy huomattavasti vähemmän asiakkaita. Jos avaimet saa automaatista, ei asiakkaan tarvitse palvelupisteelle tulla ollenkaan.

Torstai 16. lokakuuta 2025

Tänään olin työpäivän etänä kotona. Palvelupisteen remontti jatkui edelleen, eikä kaikille työntekijöille ollut työpisteitä, joten ajattelin että parempi olla tänään sitten etänä. Remontin aiheuttama melu oli myös yksi syy etäpäivälleni. Oli huomattavasti helpompi keskittyä, kun ei ollut mitään melua ympärillä. Työpäiväni kului tänään edellisen avainhallinnan toimijan avainmateriaalien läpikäymisessä. Vertasin materiaalien tietoja meidän avainhallintajärjestelmämme tietoihin, ja tässä kului suurin osa työpäivästä. Materiaalien läpikäynti ei ole kauhean helppoa eikä nopeaa. Joissakin kohteissa avaimia saattaa olla jopa yli tuhat, joten läpikäynnissä tulee olla tarkkana. Vastailin päivän aikana myös sähköposteihin sekä autoin

kollegoita Teamsin välityksellä aina, kun he apua tarvitsivat tai kun tuli jotain kysyttävää. Työpäivä meni todella nopeasti, ja päivän päätteeksi jatkoin taas avainhallinnan teorian parissa. Tänäkin tarkastelun alle pääsi avainhallintajärjestelmien ominaisuudet.

Avainpalvelupisteessä, jossa käsiteltävänä ja hallinnoitavana on useiden eri asuntokohteiden avaimia, voi olla hallittavissa useita eri järjestelmiä, avaintyyppisiä ja satoja eri kohteita. Vastaavasti voidaan myös hallinnoida vain yhden kiinteistön avaimia, ja tällöin käytetään vain muutamaa tai jopa vain yhtä järjestelmätyyppiä. On siis hyvin tapauskohtaista minkälaiset hallinnointijärjestelmät ja työhön käytettävät muut työvälineet valitaan. Valittaviin järjestelmiin vaikuttaa myös se mikä taho avainpalvelua tuottaa ja hallinnoi. Erilaisten lukitusjärjestelmien ja kulunhallintajärjestelmien määrä kohteissa on myös vaikuttava asia avainhallintajärjestelmän valinnassa. (Viljakainen 2020.)

Meillä Espoon Asuntojen avainhallinnassa on käytössämme yksi avainhallintajärjestelmä EasyKey, jonka kautta hoidamme kaikki avainlainat, kuittaukset ja palautukset. Suurimassa osassa hallinnoimiamme kiinteistöjä on käytössä iLoq-elektromekaaninen lukitus, joten käytämme myös iLoq-järjestelmää hyvinkin paljon. iLoqia käytämme vain avainten ohjelmointiin sekä kohteiden lukituskarttojen tarkasteluun. Emme tee avainluovutuksia iLoq-järjestelmän kautta ollenkaan. On suuri etu, että kaikki hallinnoimamme avaimet löytyvät EasyKeysta, eikä avaintietoja tarvitse täten katsoa monesta eri paikasta. Avainten hallinta on myös täten paljon helpompaa, kun näemme yhdestä järjestelmästä missä mikäkin avain, milloinkin on.

Perjantai 17. lokakuuta 2025

Tänäkin työpäiväni alkoi tavallista myöhemmin, kun käytin kertyneitä saldotunteja. Saavuin töihin klo 10, ja aloitin päiväni katsomalla sähköpostit läpi, kun kollegani ei sitä ollut ehtinyt tekemään hänen palvellessaan asiakkaita palvelutiskillä. Sähköpostien jälkeen teimme vuoronvaihdon palvelutiskillä, ja pyöräilin palvelutiskiä iltpäivään asti. Päivä oli rauhallinen, asiakkaita kävi noin 30 kappaletta päivän aikana. Työpäivän jälkeen jäin kirjoittelemaan ja luin lukitusratkaisuja, jotka ovat muuttaneet avainhallintaa.

Uusilla lukitusratkaisuilla kiinteistön omistajien ja käyttäjien odotuksia lukitusjärjestelmiä kohtaan voidaan muuttaa. Nykyään lukitusjärjestelmiltä halutaan erilaisia ja kattavampia asioita kuin aiemmin. Digitaalisuus, helposti tehtävät muutokset ja nopea reagointi ylläpito- ja muutostarpeisiin ovat nykyään toivelistalla, kun puhutaan lukitusjärjestelmistä ja -ratkaisuista. Tilojen omistajat pitävät tärkeänä tietoa siitä kuka tiloja käyttää. Nopea pääsyoikeuksien muuttaminen tiettyihin tiloihin katsotaan myös tärkeäksi osaksi toimivia lukitusratkaisuja. Uudenlaisten lukitusratkaisujen kehittämisessä on huomioitu hyvin pääsyoikeuksien hallinnan helpottaminen. (Viljakainen 2020.)

Avainhallinnassa työskennellessä on tullut huomattua, että yhä enemmän suositaan iLoq-elektromekaanista lukitusta. iLoq on helppokäyttöinen, ja siihen on helppo tehdä muutoksia suoraan iLoqin lukosto-ohjelman kautta. iLoqin avulla pystytään myös nopeasti reagoimaan ylläpitoon ja muutoksiin liittyviin asioihin. Avainten pääsyoikeuksia pystyy muuttamaan suoraan ohjelman kautta, ja kohteisiin asennetuilla avainten päivityspisteillä kohteen avaimia saa päivitettyä, eikä täten ole aina tarpeellista lähettää lukkoseppää paikalle. Mekaanisissa lukitusjärjestelmissä lukot täytyy aina sarjoittaa uudestaan, jos pääsyoikeuksia halutaan rajoittaa, eikä avaimia ole avainhallintaan palautettu. iLoq-järjestelmä on myös avainhallinnan näkökulmasta helpompi ratkaisu. Lukkoja ei tarvitse uudelleen sarjoittaa, jos avaimia hukkuu, tai pääsyoikeuksia halutaan rajoittaa. Järjestelmästä näkee myös helposti mihin milläkin avaimella on pääsyoikeus. Ei tarvitse kaivella paperisia lukostokarttoja, kun nämä tiedot saa suoraan yhdestä järjestelmästä näkyviin.

#### 4.16 Viikon 8 yhteenveto

Tämä viikko sisälsi mielestäni merkittäviä oppimiskokemuksia ja edistystä itsensä johtamisen ja avainhallinnan käytännöissä. Pyrkimykseni oli kehittää delegointitaitojani, ja koen päässeeni tavoitteeseeni. Olen jakanut työtehtäviä kollegoille samalla varmistaen, että ohjeet ovat selkeät. Tämän ansioista olen kokenut, että työskentelen tehokkaammin ja osaan paremmin hallita työkuormaani, vaikka haastavina päivinä huomaan edelleen tarvitsevani lisää taukoja ja palautumisen merkityksen muistamista. Tällä viikolla olen myös saanut ihan käytännön kokemusta remontin aikaisesta melusta, joka on vaikeuttanut omaa työhön keskittymistä ja lisännyt stressiä. Pehdyin myös melun vaikutuksiin terveyteen ja hyvinvointiin, mikä lisäsi tietoisuuttani työympäristön haittavaikutuksista. Itsensä johtamisen taidot kehittyivät myös tällä viikolla. Onnistuin jakamaan työtehtäviä, toteuttamaan tavoitteita päivittäisessä työssä ja opin lisää delegoinnin merkityksestä. Tiedostan kuitenkin, että palautumista ja taukojen ottamista tulisi edelleen parantaa, jotta jaksaminen pidemmän päälle säilyisi hyvänä.

Yhteenvetona, tämä viikko on ollut hyvinkin opettavainen ja edistänyt henkilökohtaista kehittymistäni sekä auttanut ymmärtämään, kuinka tärkeää suunnitelmallisuus, yhteistyö ja itsestä huolehtiminen ovat työssä jaksamisen ja tehokkuuden kannalta. Uskon, että jatkossa pystyn entistä paremmin soveltamaan oppimiani taitoja käytäntöön, ja tavoitteeni on myös jatkaa itseni johtamisen taitojen kehittämistä. Koen että itseään pystyy kehittämään ihan joka päivä.

## 5 Kehittämisehdotukset

Keskeisimpiä havaintoja, mitkä työn aikana nousivat esille olivat: kommunikaation ja tiedonkulun tärkeys, työnjaon ja priorisoinnin merkitys, henkilöstön hyvinvoinnin vaikutus,

avainturvallisuuden kokonaisvaltainen hallinta, järjestelmien hyödyntäminen sekä selkeiden ohjeiden ja prosessikaavioiden luominen. Avainhallinnan päivittäisen toiminnan sujuvuuden kannalta on olennaista, että tieto kulkee tehokkaasti kaikkien avainhallinnan osapuolten välillä. Työtehtävien selkeä jakaminen ja priorisointi auttavat keskittämään resursseja sillä hetkellä olennaiseen ja välttämään päällekkäistä työtä. Jaksava ja motivoitunut henkilökunta on avainasemassa laadukkaan palvelun tuottamisessa. Avainhallinnassa on huomioitava niin fyysinen turvallisuus, tietosuoja kuin lakisääteiset vaatimukset sekä avainhallintaa ohjaavat ohjeistukset. Oikein valitut ja käytetyt järjestelmät tehostavat toimintaa ja parantavat palvelun laatua. Ohjeistuksien ja prosessikaavioiden luonnilla varmistetaan avainhallinnan uuden henkilökunnan tehokas perehdytys sekä tiedon säilyminen myös tuleville työntekijöille. Tällöin tieto ei häviä, jos nykyiset työntekijät siirtyvät muihin tehtäviin tai lähtevät yrityksestä.

Päiväkirjaraportoinnin aikana havaittuihin kehityskohteisiin löysin parannusehdotuksia. Ensimmäisenä ja mielestäni tärkeimpänä on avainhallinnan prosessien selkeyttäminen. Havaitsin työn aikana, että tietyt avainhallinnan prosessit olivat liian monimutkaisia ja aikaa vieviä. Avainhallintaan kuuluvista työtehtävistä ei myöskään tällä hetkellä ole mitään erillistä ohjeistusta olemassa. Parannusehdotuksena tähän esitän prosessien selkeyttämistä ja niiden selkeää läpikäymistä työntekijöiden kanssa. Työntekijät olisivat myös tärkeää osallistaa prosessien selkeyttämiseen. Esimerkiksi selkeät prosessikaaviot voivat helpottaa prosessien sisäistämistä ja toteuttamista. Nämä toimenpiteet helpottaisivat myös uusien työntekijöiden perehdyttämistä työhön. Avainten palautusprosessia voisi myös pyrkiä automatisoimaan, sillä nyt siihen kuluu todella paljon aikaa, kun työ sisältää paljon manuaalisia vaiheita.

Toisena tärkeänä kehityskohteena pidän viestinnän sekä avainhallinnan henkilökunnan välisen kommunikaation parantamista. Sisäinen viestintämme avainhallinnassa on selkeytynyt opinäytetyöni aikana, mutta edelleen olisi mielestäni parannettavaa. Viestinnästäme pitäisi tehdä vielä selkeämpää ja systemaattisempaa. Parannusehdotuksena tähän voisi toimia yhteinen viestintäkanava taikka -ryhmä, jossa lähin esihenkilö on mukana, ja osallistuisi aktiivisesti keskusteluun. Mielestäni esihenkilöllä on tärkeä rooli viestinnän kehittämisessä sekä avainhallintamme toiminnan kehittämisessä. Selkeät työnjaot, säännölliset palaverit ja päivittäiset tiedotukset ajankohtaisista asioista voisivat edesauttaa tiedonkulun sujuvuutta sekä vähentää päällekkäistä työtä.

Työn priorisointia sekä ajanhallintaa tulisi tehostaa. Selkeät päivittäiset ja viikoittaiset tavoitteet auttaisivat keskittymään kyseisellä hetkellä olennaisiin työtehtäviin sekä välttämään turhaa kiireen tunnetta. Keskittymällä yhteen työtehtävään kerrallaan, vähennetään myös liiallisen stressin määrää. Taukojen merkitystä pitäisi myös korostaa sekä arvostaa, jotta työpäivät pysyisivät tehokkaina ja jaksaminen säilyisi hyvällä tasolla. Delegoinnin sekä tiimityön merkitystä tulisi korostaa. Luottamalla kollegoiden osaamiseen ja jakamalla vastuuta

tasaisesti tiimin kaikkien jäsenien kesken voidaan vähentää yksittäisten henkilöiden työkuormaa ja edistää tiimityötä.

Henkilöstön koulutus on myös tärkeässä osassa toimivaa avainhallintaa. Opinnäytetyön tekemisen aikana koulutus on ollut puutteellista ja sisältänyt runsaasti itseopiskelua ilman ohjeistusta esihenkilöiltä. Koen, että olisi tärkeää henkilöstön osaamistason varmistamisen kannalta, että koulutuksia järjestettäisiin, ja tällä tavoin myös ylläpidettäisiin henkilöstön ammattitaitoa. Alla olevassa taulukossa (Taulukko 1) on kerätty kootusti havaintoni. Taulukossa tuodaan ensin esille havainto, jonka jälkeen havainnolle esitetään kehitysehdotus ja toimenpiteet ja viimeisessä sarakkeessa käsitellään toimenpiteillä taikka kehitysehdotuksen avulla saavutettavaa hyötyä.

Taulukko 1: Havainnot

Havainto	Kehitysehdotus/toimenpiteet	Saavutettava hyöty
Kommunikaatio ja tiedonkulku	Selkeät ja yhteiset kommunikointikanavat. Mieluusti mahdollisimman vähän erikanavia, jotta tieto helposti ja nopeasti saatavilla. Esimerkiksi Teams toimisi tässä hyvin.	Tiedon tehokas kulku kaikille avainhallinnan työntekijöille. Työntekijät ajan tasalla avainhallinnan asioista. Vähentää epätietoisuutta ja parantaa palvelun laatua ja tehokkuutta sekä sujuvoittaa päivittäistä toimintaa.
Selkeä työnjako	Tiiminvetäjä, joka jakaa tehtäviä työntekijöiden kesken. Tai vaihtoehtoisesti työtehtävät taulukoidaan ja jokaisen tehtävän kohdalle työntekijät laittavat oman merkkinsä (esim. ympyrä, johon kirjattu nimi) esimerkiksi viikoittain.	Työntekijät tietävät mitä kukin kulloinkin tekee. Vähentää päällekkäisen työn määrää. Tekee työskentelystä tehokasta ja täten parantaa myös työn laatua.
Työtehtävien priorisointi	Selkeä työnjako ja jos havaitaan kiireellinen työtehtävä, joka tulisi hoitaa pian, tiedotetaan siitä koko	Resurssit keskittyvät sillä hetkellä olennaisiin ja kiireimpiin työtehtäviin. Vältetään päällekkäinen työ.

Havainto	Kehitysehdotus/toimenpiteet	Saavutettava hyöty
	avainhallinnan tiimiä, ja sovitaan, kenen vastuulla asian hoitaminen on. Tässä olisi myös hyvä olla nimettynä tiiminvetäjä, jonka vastuulla olisi priorisoida työtehtäviä päivittäin	
Henkilöstön hyvinvointi	Selkeästä tautuksesta huolehtiminen työpäivien aikana. Työntekijöiden arvostus ja kehittämismahdollisuudet	Hyvinvoivalla henkilöstöllä pystytään tuottamaan laadukasta palvelua
Avainturvallisuuden kokonaisvaltainen hallinta	Avainhallinnan riskienarvioinnin tekeminen. Avainhallinnan turvallisuuskoulutus työntekijöille	Työntekijät tiedostavat avainhallintaan liittyvät riskit ja osaavat hallinnoida riskejä sekä toimia riskit minimoiden
Järjestelmien hyödyntäminen	Automaation lisääminen, sovelluskehitys (EasyKey, LiveonKey, Tampuuri, rajapinnat), sillä nyt työ sisältää todella paljon manuaalisia vaiheita	Työn tehokkuus lisääntyy, kun manuaalisia vaiheita saataisiin vähennettyä
Selkeät ohjeet ja prosessikaaviot	Avainhallinnan toiminnan ohjeiden ja prosessikaavioiden luonti (esihenkilö/tiiminvetäjä)	Tiedon säilyminen, jos henkilöstö vaihtuu. Ongelmalanteista selvittää nopeammin ja tehokkaammin jos ohjeistus eri tilanteiden varalle on saatavilla. Uusien työntekijöiden perehdytys on tehokkaampaa.

## 6 Pohdinta

Työn tavoitteena oli kehittää avainhallintapalveluamme avainhallinnan toimipisteessämme toimivammaksi ja tehokkaammaksi. Työssä pyrittiin löytämään tehokkaita ja huolellisia toimintatapoja avainhallintamme päivittäiseen toimintaan sekä syventymään avainhallinnan teoriaan ja löytämään sitä kautta kehitysideoita toimintamme kehittämiseksi. Koen, että onnistuin tässä ja pääsin asetettuihin tavoitteisiin. Työn suurin onnistuminen on mielestäni se, että pystyin tunnistamaan ja nimeämään konkreettisia kehityskohteita avainhallinnan toiminnassamme. Pystyin myös tarjoamaan ratkaisuja näihin kohtiin, jotka ovat käytännön tasolla toteutettavissa ja ne parantavat palvelumme tehokkuutta ja laatua. Kirjoitustaitoni kehittyi myös opinnäytetyön edetessä. Päiväkirjan alussa kirjoitus oli enemmänkin päivän työtehtäviin painottuvaa tekstiä ilman teoriaa. Päiväkirjan edetessä pystyin hyödyntämään teoriaa enemmän ja peilaamaan omaa tekemistä siihen, minkä koin tärkeäksi osaksi opinnäytetyön aikaista oppimisprosessia.

Opinnäytetyöprosessin aikana olen reflektoinut avainhallintamme toimintaa sekä omaa kehittymistäni. Olen pyrkinyt analysoimaan kokemuksia työstäni, tunnistamaan vahvuuksiani ja kehityskohteitani sekä arvioimaan oppimisprosessiani suhteessa tämän työn tavoitteisiin. Koen, että tämä prosessi on ollut itselleni arvokas, sillä se on auttanut minua ymmärtämään avainhallinnan kokonaisuutta syvemmin sekä kehittämään ammatillista osaamistani.

Tämän opinnäytetyön aikana olen kohdannut monenlaisia tilanteita, jotka ovat opettaneet minulle mielestäni arvokkaita asioita avainhallinnasta ja asiakaspalvelusta. Lukitusuudistuksiin liittyvät työtehtävät ovat korostaneet kuinka tärkeitä hyvät suhteet lukkoliikkeisiin ja muihin yhteistyökumppaneihin ovat. Palvelutiskitapahtumat, eli avainten nouto- ja palautustilanteet ovat puolestaan opettaneet minulle asiakaspalvelun merkitystä sekä sen, kuinka tärkeää on huomioida turvallisuus ja tietosuojat kaikissa asiakaspalvelutilanteissa.

Koen, että tämän työn tuloksia pystytään hyödyntämään monin tavoin. Työn tuloksia voidaan käyttää suoraan avainhallintapalvelumme kehittämiseen ja toiminnan tehostamiseen. Työtä voidaan hyödyntää myös vaikka uusien työntekijöiden koulutusmateriaalina. Työstä käy hyvin ilmi mitä kaikkea avainhallinta pitää sisällään; työtehtävät, asiakaspalvelutilanteet, mahdolliset ongelmatilanteet ja niiden ratkaisut. Työni voi toimia myös vertailukohtana muille organisaatioille, joissa tuotetaan avainhallinnan palveluita. Opinnäytetyöni voi myös toimia pohjana jatkotutkimuksille tai kehitysprojekteille avainhallintaan liittyen.

Tulevaisuuden näkymät avainhallinnan alalla ovat mielestäni valoisat. Teknologian kehittyessä avainhallinnasta tulee yhä digitaalisempaa ja automatisoidumpaa. Tämä tuo uusia mahdollisuuksia palvelun tehostamiseen ja laadun parantamiseen. Avainhallinnan automatisoinnissa Caverion näyttää olevan vahvoilla avainautomaattiansa ja avainhallintajärjestelmänsä avulla. Olisi kuitenkin tärkeää, että ihminen pidettäisi edelleen avainhallinnan keskiössä myös

tulevaisuudessa, sillä ihminen pystyy vastaamaan asiakkaiden ongelmatilanteisiin tehokkaammin kuin automaatio. Ihminen on tärkeässä osassa asiakaspalvelussa, eikä ihmisen korvaaminen asiakaspalvelussa ole kovinkaan järkevä ratkaisu. Asiakkaat haluavat ihmisen vastaamaan asiakaspalvelutilanteissa, eivät automaatirobotteja. Avainhallinnan alalla on tärkeää myös ennakoida uusia ongelmia, joita tekoälyn ja automaation nousun myötä voi syntyä. Olisi tärkeää pohtia jo nyt minkälaisia suojaustoimenpiteitä on tarpeen ottaa käyttöön.

Opinnäytetyön tekeminen on tukenut omaa ammatillista kehittymistäni monella tapaa. Olen oppinut uusia taitoja, kehittänyt itseluottamusta sekä saanut varmuutta omiin kykyihini. Olen opetellut myös uusia järjestelmiä ja työtapoja, syventänyt tietämystäni avainhallinnan teoriasta sekä kehittänyt vuorovaikutustaitojani. Olen oivaltanut, että oma osaamiseni on kehittynyt huomattavasti, ja opinnäytetyöprosessi on vahvistanut minua ammatillisesti sekä antanut minulle uusia valmiuksia tulevaisuuden työtehtäviin.

## Lähteet

Abloy 2025. Abloy Pulse. Viitattu 20.9.2025. <https://www.abloy.com/global/fi/our-products/abloy-pulse>

AMT 2025. Livion Oy. Viitattu 20.9.2025. <https://amt.fi/fi/publication/28/companies/340327/livion-oy>

Avainturvallisuusohje 2021. Finanssialan keskusliiton julkaisu - 2021:8. Viitattu 21.8.2025. [https://www.finanssiala.fi/wp-content/uploads/2021/04/FA\\_Avainturvallisuus\\_2021.pdf](https://www.finanssiala.fi/wp-content/uploads/2021/04/FA_Avainturvallisuus_2021.pdf)

Caverion 2024. Caverion automatisoi Kojamon Lumo-kotien avainhallinnan - 2 200 asunnon avaimet digiloikkasivat Oulussa. Viitattu 20.9.2025. <https://www.caverion.fi/media/tiedotteet/2024/caverion-automatisoi-kojamon-lumo-kotien-avainhallinnan--2-200-asunnon-avaimet-digiloikkasivat-oulussa/>

Caverion 2025a. Tietoa meistä. Tulevaisuudellamme on historia. Viitattu 20.8.2025. <https://www.caverion.fi/tietoa-meista/tarinamme/>

Caverion 2025b. Tietoa meistä. Viitattu 20.8.2025. <https://www.caverion.fi/tietoa-meista/tarinamme/>

Caverion 2025c. Digitalisoi avainhallinta EasyKeyn avulla. Viitattu 22.8.2025. [https://www.caverion.fi/katalogi/palvelut/easykey/?gad\\_source=1&gad\\_campaignid=1500910045&gbraid=0AAAAADEXHZm5tom0kUHI-PtghH5tPWsFr&gclid=Cj0KCQjwqgDFBhDhARIsAIHTlkuusAg96S1yFnk7JIPdd6ouR-WKO4Rdr62shKxlaSm7TFITa8LalwroaAvlNEALw\\_wcB](https://www.caverion.fi/katalogi/palvelut/easykey/?gad_source=1&gad_campaignid=1500910045&gbraid=0AAAAADEXHZm5tom0kUHI-PtghH5tPWsFr&gclid=Cj0KCQjwqgDFBhDhARIsAIHTlkuusAg96S1yFnk7JIPdd6ouR-WKO4Rdr62shKxlaSm7TFITa8LalwroaAvlNEALw_wcB)

Caverion 2025d. Lukitustekniikka ja elektromekaaniset lukitusjärjestelmät mahdollistavat kiinteistön turvallisuuden kokonaisvaltaisen hallinnan. Viitattu 11.9.2025. <https://www.caverion.fi/katalogi/palvelut/lukitustekniikka/>

Caverion 2025e. Turvajärjestelmä turvaa kiinteistön, teollisuuslaitoksen ja niiden käyttäjät. Viitattu 2.10.2025. <https://www.caverion.fi/katalogi/palvelut/turvajärjestelmat/>

Caverion 2025f. Tietosuojailmoitus. Viitattu 3.10.2025. <https://www.caverion.fi/tietoa-meista/tietosuojailmoitus/>

Espoon Asunnot 2025a. Espoon Asunnot. Viitattu 20.8.2025. [https://www.espoonasunnot.fi/espoon-asunnot?\\_gl=1\\*1gik64w\\*\\_up\\*MQ..\\*\\_gs\\*MQ..\\*\\_ga\\*MTk5ODY3OTY3OC4xNzU1NjkkNzIx\\*\\_ga\\_PQS5NEMT4C\\*cze3NTU2OTE3MzAkBzEkZzAkDDE3NTU2OTE3MzAkajYwJGwwJGg-xMDU1MTY1MDA1&gclid=Cj0KCQjw5JXFBhCrARIsAL1ckPs\\_UWfImePnbmJXikbUnrFBZZCPyt-TiY6LUbcF15UL-WXsueOnZQauoaAplSEALw\\_wcB&gbraid=0AAAAABts5UWyEoOwT2k47DDfS6xiUKfaS](https://www.espoonasunnot.fi/espoon-asunnot?_gl=1*1gik64w*_up*MQ..*_gs*MQ..*_ga*MTk5ODY3OTY3OC4xNzU1NjkkNzIx*_ga_PQS5NEMT4C*cze3NTU2OTE3MzAkBzEkZzAkDDE3NTU2OTE3MzAkajYwJGwwJGg-xMDU1MTY1MDA1&gclid=Cj0KCQjw5JXFBhCrARIsAL1ckPs_UWfImePnbmJXikbUnrFBZZCPyt-TiY6LUbcF15UL-WXsueOnZQauoaAplSEALw_wcB&gbraid=0AAAAABts5UWyEoOwT2k47DDfS6xiUKfaS)

Espoon Asunnot 2025b. Tietosuojaselosteet. Viitattu 3.10.2025. <https://www.espoonasunnot.fi/tietosuoja>

JotWare 2025. Mikä on organisaatioturvallisuus? Viitattu 19.10.2025. <https://www.jotware.fi/ajankohtaista/mika-on-organisaatioturvallisuus/#:~:text=Organisaatioturvallisuus%20viittaa%20toimenpiteisiin%20ja%20strategioihin%2C%20joilla%20suojataan,omaisuus%20ja%20tiedot%20ovat%20suojattuja%20mahdollisilta%20uhkilta.>

Kallinen, T & Kinnunen, T. 2021. Etnografia. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Auetnografia. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 22.8.2025.

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/teoreettis-metodologiset-viite-kehyykset/autoetnografia/>

Kiinteistöliitto 2022. Avainhallinta vaatii huolellisuutta ja ammattitaitoa. Viitattu 21.8.2025. [https://issuu.com/kiinteistoliitto/docs/keski-suomen\\_kiinteistoviesti\\_4-2022/s/17631221](https://issuu.com/kiinteistoliitto/docs/keski-suomen_kiinteistoviesti_4-2022/s/17631221)

Kivelä, P. 2023. Laadukas sisäinen viestintä parantaa työhyvinvointia ja tuottavuutta. Brik 2023. Viitattu 17.9.2025. <https://brik.fi/brik-lehti/sisainen-viestinta/>

Klemetilä, P. 2008. Innosuomi-palkinto oululaiselle iLoqille. Viitattu 23.8.2025. <https://www.kaleva.fi/innosuomi-palkinto-oululaiselle-iloqille/2172649>

Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015. <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2015/1085>

Liukkonen, J. 2020. Kun taloyhtiön osakkaan avain katoaa - onko väliä, millainen avain se oli? Blogikirjoitus. BLC-Turva Oy. Viitattu 19.10.2025. <https://www.blc.fi/turva/blogi/kun-taloyhtion-osakkaan-avain-katoaa#:~:text=Huoneiston%20avaimen%20kadotessa%20huoneiston%20lukko,uudelleen%20sarjoittamisen%20sek%C3%A4%20avainten%20uusimisen.>

Livion 2025a. Tehokkaat avainhallintaratkaisut lukkoliikkeiden arkeen. Viitattu 20.9.2025. <https://livionkey.com/fi/ratkaisut/livionkey-lukkoliikkeille>

Livion 2025b. LivionKey30. Viitattu 20.9.2025. <https://livionkey.com/fi/livionkey30>

Mauno, A. 2025. Delegointi ja miten teet sen hyvin. Blogikirjoitus. Creanu. Viitattu 13.10.2025. <https://www.creanu.fi/blogit/delegointi-ja-miten-teet-sen-hyvin/>

MIF 2024. Viestinnän merkitys organisaatiossa. Viitattu 17.9.2025. <https://mif.fi/viestinnan-merkitys-organisaatiossa/>

Moilanen S, 2022. Kaikki tarvitsevat itsensä johtamisen taitoja. Työturvallisuuskeskuksen julkaisuja 2022:1. Viitattu 6.10.2025. <https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/04/Turvatuokio-Kaikki-tarvitsevat-itsensa-johtamisen-taitoja.pdf>

Puolustusministeriö 2025. Turvallisuus. Viitattu 19.10.2025. <https://www.defmin.fi/vastuualueet/turvallisuus#0825e279>

Tampuuri 2025. Tampuuri digitalisoi kiinteistönhallinnan prosessit. Viitattu 22.8.2025. <https://www.tampuuri.fi/>

Taloyhtiö-turvallisuusopas 2022. Certegon julkaisuja - 2022. Viitattu 23.8.2025. [https://f.hubspotusercontent-eu1.net/hubfs/25043486/Certego\\_taloyhtio\\_turvallisuus-opas\\_web.pdf](https://f.hubspotusercontent-eu1.net/hubfs/25043486/Certego_taloyhtio_turvallisuus-opas_web.pdf)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2024. Melu. Viitattu 14.10.2025. <https://thl.fi/aiheet/ymparistoverveys/melu>

Tietosuoja 2025a. Tietosuojavaltuutetun toimisto. Henkilötietojen käsittely. Viitattu 3.10.2025. <https://tietosuoja.fi/henkilotietojen-kasittely>

Tietosuoja 2025b. Tietosuojavaltuutetun toimisto. Oikeus saada tietoa henkilötietojen käsittelystä. Viitattu 3.10.2025. <https://tietosuoja.fi/oikeus-saada-tietoa-kasittelysta>

Työturvallisuuskeskus 2025. Vuorovaikutustaidot. Viitattu 26.10.2025. <https://ttk.fi/tyoturvallisuus/tyohyvinvointi/tyoyhteiso/vuorovaikutustaidot/>

Viljakainen, M. 2020. Ammattimaisen avainpalvelun ABC. 1.painos. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus.

Julkaisemattomat lähteet

Abloy-valtuutetun lukkoliikkeen turvallisuuskäsikirja osa 1. Abloy. Viitattu 11.9.2025

## Kuviot

Kuvio 1: iLoq elektromekaaniset avaimet (Taloyhtiö-turvallisuusopas 2022) .....	16
Kuvio 2: Abloy mekaaniset avaimet (Taloyhtiö-turvallisuusopas 2022) .....	17
Kuvio 3: Abloy Pulse-avain (Taloyhtiö-turvallisuusopas 2022) .....	17

Taulukko 1: Havainnot .....	61
-----------------------------	----